

LE MAGAZINE DES
PROFESSIONNELS
MEMBRES DE
LA CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

La ChAD PRESSE

VOL. 11, N° 2 // MARS | AVRIL 2010

Pour mettre fin à un mandat...
sans équivoque

**L'ENVOI D'UNE
LETTRE EST
TOUT INDIQUÉ**

Rapport annuel 2009

**UNE PRIORITÉ COMMUNE :
LA PROTECTION DU PUBLIC**



CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

chad.ca

Soyez en contrôle!



Prenez le virage, et lancez-vous vers l'avant!

Vous possédez 3 ans d'expérience en assurance de dommages? Sautez sur l'opportunité et devenez Producteur autonome associé.

Aucun investissement
Pleines commissions - 100%
Commissions de renouvellement plus élevées que les normes de l'industrie
Développement d'une équité pour la clientèle
Assureurs et produits exclusifs

Envoyez votre C.V. à
producteursautonomes@assurexperts.qc.ca

AssurExperts

Cabinet d'assurance et de services financiers

www.assurexperts.qc.ca

ICI tout est possible

Nous sommes fiers de notre culture d'entreprise unique, axée sur la confiance, le respect et l'intérêt à l'égard des employés. Nous travaillons tous très fort pour bâtir une entreprise inspirante, où il fait bon travailler.

Co-operators poursuit son expansion dans la plupart des régions du Québec et recherche des candidats dynamiques possédant un fort esprit d'entrepreneuriat pour occuper les postes suivants :

REPRÉSENTANT PRINCIPAL - Dirigez votre propre agence tout en bénéficiant du soutien et de l'expertise de Co-operators

CONSEILLER EN SÉCURITÉ FINANCIÈRE - Guidez vos clients vers la sécurité financière grâce à nos produits d'assurance-vie et de placements

AGENT EN ASSURANCE DE DOMMAGES - Protégez les biens de vos clients avec nos produits d'assurance pour particuliers et entreprises

Co-operators est un chef de file de l'assurance et des services financiers de propriété exclusivement canadienne. Si une carrière chez nous vous intéresse, faites parvenir votre curriculum vitae à :

cv@cooperators.ca

ou par télécopieur au

1 866 790-2668



co-operators
Une place de choix™

la ChADPRESSE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT DU CONSEIL
Serge Lyras, C.d'A.A., FPAA

VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL
Bernard Drouin, agent en assurance de dommages

ADMINISTRATEURS
Diane Beaudry, CA, ICD.D
Jean Boissonneault, C.d'A.Ass.
France Bourdeau, LL.B., PAA
Alain Giroux, CRM
Lise Guimond, PAA
M^e Julie-Martine Loranger, IAS. A.
Donald Mercier, FPAA
André Michaud, B.A.A., C.d'A.A.
Michel Talbot, FPAA
Jacques Yelle, B.Comm., C.d'A.A.
André Yergeau, FPAA

LES RESPONSABLES DE SERVICES

PRÉSIDENTE ET DIRECTION GÉNÉRALE
Maya Raic, présidente-directrice générale

AFFAIRES INSTITUTIONNELLES
ET CONFORMITÉ DES PRATIQUES
M^e Jannick Desforges, directrice

COMMUNICATIONS ET
AFFAIRES PUBLIQUES
Isabelle Perreault, directrice

DISCIPLINE
Véronique Smith, secrétaire

SERVICES ADMINISTRATIFS ET GESTION
DES OPÉRATIONS DE LA FORMATION CONTINUE
Jocelin Pilon, directeur

BUREAU DU SYNDIC
Carole Chauvin, syndic

PRODUCTION

ÉDITION
Isabelle Perreault

RÉDACTEUR EN CHEF
Luc Belhumeur

COORDINATION
Carine Lévesque

GRAPHISME
CGCOM

TRADUCTION
Wendy Green

POUR NOUS JOINDRE

La ChADPresse est publiée six fois par année.

TIRAGE
Plus de 15 700 exemplaires

ABONNEMENT
35\$ pour 1 an (taxes non incluses)

La Chambre de l'assurance de dommages
999, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4
Tél. : 514 842-2591 ou 1 800 361-7288
Télé. : 514 842-3138

SITE INTERNET
www.chad.ca

COURRIER ÉLECTRONIQUE
info@chad.qc.ca

La ChADPresse est publiée par la Chambre de l'assurance de dommages.
Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

N. B. La forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes.

DANS VOTRE DISCIPLINE

- 4 Enquêtes du syndic
Deux jugements rappellent d'importants pouvoirs

5 POUR METTRE FIN À UN MANDAT... SANS ÉQUIVOQUE L'ENVOI D'UNE LETTRE EST TOUT INDIQUÉ

- 6 Nouveaux formulaires d'assurance
habitation du Québec et avenants – suite et fin

ACTUALITÉ ET DOSSIERS DE LA ChAD

- 8 **Rapport annuel 2009**
UNE PRIORITÉ COMMUNE :
LA PROTECTION DU PUBLIC
- 11 Candidats aux élections 2010
Sondage omnibus CROP-Express
Les consommateurs ont besoin d'aide
- 12 Lauréat du 11^e prix Marcel-Tassé pour la relève
Jean-François Losier du Cégep de Lanaudière
- ICI ET LÀ DANS VOTRE INDUSTRIE**
- 12 Soutien-0-sinistrés
L'engagement social de notre industrie
- 13 Radiés par la ChAD,
ils vendent une fausse police d'assurance
La prison pour Claude Plouffe et Daniel Crevier
Claude Plouffe et le Garant Consultant inc.
plaident coupables

LA COALITION ET LA RELÈVE

- 14 Objectif: 250 000 \$
Campagne de financement 2010
Assemblée générale annuelle
Dévale les pentes avec assurance!
Une journée inspirante à voir sur youtube.com

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

- 15 Liste des nouvelles activités accréditées
Titres professionnels

FICHE

LA CHRONIQUE SYNDIC

« La modération a bien meilleur goût ! »
Faire preuve de retenue dans ses relations
professionnelles

JURISPRUDENCE

Règle proportionnelle
Perte totale ou partielle ? Toute une question !

ÉCRIVEZ-NOUS !

La ChAD*Presse* est le magazine des professionnels
membres de la Chambre de l'assurance de dommages.
Vous avez des commentaires ? Des suggestions ?
Écrivez-nous à info@chad.qc.ca.



Enquêtes du syndic

DEUX JUGEMENTS RAPPELLENT D'IMPORTANTES POUVOIRS

Refuser de collaborer avec le syndic n'est pas la meilleure chose à faire



Parmi les obligations professionnelles que les agents et courtiers en assurance de dommages et les experts en sinistre se doivent de respecter, il y a celle de répondre aux demandes formulées par le syndic de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) lorsque celui-ci mène une enquête.

Deux récents jugements viennent de rappeler clairement que lorsqu'il enquête, le syndic jouit de pouvoirs semblables à ceux dévolus aux corps policiers. Et ces pouvoirs s'étendent même aux tiers.

« Il n'appartient pas aux professionnels, ni au comité de discipline, de juger de la méthode à suivre du syndic : celui-ci a des pouvoirs d'enquête semblables à ceux dévolus aux policiers. »

- M^e Claude G. Leduc

Le syndic n'a aucun intérêt à s'adonner à une « partie de pêche »

Le 10 février dernier, le comité de discipline de la ChAD a déclaré deux experts en sinistre coupables d'avoir entravé le travail du syndic. Voyons pourquoi.

En janvier 2009, le syndic demande aux experts en sinistre de lui fournir certains documents et renseignements relatifs à leur conduite dans un dossier.

Croyant que le syndic s'adonnait à une « partie de pêche » sans fondement, ceux-ci mandatent un avocat pour les

représenter. Résultat : en six mois, ils ont entravé à cinq reprises le travail d'enquête du syndic, allant ainsi à l'encontre du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

Dans leur défense, les experts en sinistre ont allégué, pour refuser de fournir les renseignements qu'on leur exigeait, que le syndic s'acharnait contre eux et qu'il abusait de son pouvoir. Mais le comité de discipline a rejeté ces motifs.

« Ce jugement rappelle que lorsque le syndic demande une information ou un document, le professionnel n'a pas le choix, d'expliquer M^e Claude G. Leduc. Il n'appartient pas aux professionnels, ni au comité de discipline, de juger de la méthode à suivre du syndic : celui-ci a des pouvoirs d'enquête semblables à ceux dévolus aux policiers. »

Et croire à une « partie de pêche », c'est mal comprendre le rôle du syndic, selon lui. « Le syndic ne va pas à la pêche sans information, souligne M^e Leduc. Dès qu'il a une information dont la provenance peut venir d'un assuré, d'un collègue, d'un média ou même d'une source anonyme, il a le pouvoir d'enquêter. »

Et refuser de collaborer avec le syndic n'est pas la meilleure chose à faire.

« Si on a un doute, on peut demander des informations supplémentaires ou des éclaircissements au syndic – par courrier ou même par téléphone. Et au besoin, celui-ci peut donner un délai additionnel pour répondre lorsqu'il perçoit que le professionnel est de bonne foi », d'expliquer M^e Leduc.

Mais selon lui, le syndic est justifié de ne plus accorder de délais additionnels aux professionnels qui en ont déjà requis plusieurs, comme ce fut le cas dans cette cause.

« Ultimement, brimer le pouvoir d'enquêter du syndic, c'est aussi brimer la protection du public », juge-t-il.

Une obligation qui touche même les tiers

Dans une autre décision rendue le 17 décembre 2009, le comité de discipline de la ChAD rappelait que le pouvoir d'enquête du syndic s'étend aussi aux tiers qu'il interpelle.

Dans ce dossier, un syndic de faillite refusait au syndic l'accès à des documents concernant un courtier « à moins de n'y être contraint par ordonnance ».

« Dans cette cause, le syndic de faillite se demandait s'il pouvait permettre au syndic l'accès à l'information demandée sans toutefois contrevenir aux lois sur la protection des renseignements personnels voulant vraisemblablement se protéger », d'indiquer M^e Leduc.

L'ordonnance émise par le comité de discipline est toutefois claire : la fonction première du syndic est d'enquêter et ses pouvoirs d'enquête lui permettent d'obtenir de quiconque – même d'un tiers – l'information nécessaire à ses activités, et ce, sans même devoir obtenir un mandat de perquisition. ■

« Ultimement, brimer le pouvoir d'enquêter du syndic, c'est aussi brimer la protection du public. »

- M^e Leduc

Pour mettre fin à un mandat... sans équivoque

L'ENVOI D'UNE LETTRE EST TOUT INDIQUÉ

Six lettres types disponibles tant en français qu'en anglais

Le courtier en assurance de dommages qui a pour mandat de trouver ou de renouveler une police pour un client doit aviser ce dernier lorsqu'il décide de mettre un terme au mandat en question.

En outre, il doit le faire dans le respect de ses obligations déontologiques et légales. L'envoi d'une lettre de fin de mandat est tout indiqué.

Une procédure de fin de mandat

La ChAD met une procédure à la disposition de ses membres et des cabinets en assurance de dommages qui doivent mettre fin à un mandat, à le faire dans le respect des obligations déontologiques, en vertu des articles 26 et 37(4) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, et légales, selon les dispositions pertinentes du *Code civil du Québec* (articles 2175 et suivants).

Bien qu'elle concerne principalement les courtiers, la procédure peut également être appliquée, et adaptée si nécessaire, par les agents dits « affiliés », particulièrement ceux dont le nom de cabinet ne reflète pas le lien d'exclusivité avec l'assureur¹.

Le mandat

Le mandat est un contrat écrit ou tacite par lequel le consommateur confie à un représentant la mission de lui procurer une couverture d'assurance. Le mandat est donc distinct de la police d'assurance. Il est par conséquent important de noter qu'une police échue ou résiliée n'équivaut pas à une fin de mandat.

Que doit contenir une lettre de fin de mandat ?

Sans avoir à fournir les raisons exactes, la lettre de fin de mandat doit être assez précise pour que l'assuré comprenne clairement que le représentant met fin à son mandat d'agir à titre de représentant et qu'il ne fera aucune démarche pour lui trouver une police d'assurance.

L'assuré doit également être informé des conséquences de cette fin de mandat, par exemple, la fin des couvertures d'assurance. Le cas échéant, l'assuré doit comprendre qu'il aura à entreprendre sans délai des démarches pour se procurer de nouvelles couvertures d'assurance auprès d'un autre représentant.

La lettre de fin de mandat doit évidemment mentionner le numéro de la police, le nom de l'assureur, la date d'échéance et, s'il y a lieu, le risque et l'emplacement concernés.

Les obligations ne s'éteignent pas

Les obligations de conseil du représentant en assurance de dommages subsistent au-delà de la fin du mandat. Par exemple, le représentant doit conseiller le client sur les démarches à prendre pour se procurer une autre police d'assurance ou pour obtenir un transfert d'agence.

Consultez la **procédure Fin de mandat** ainsi que les lettres types, à adapter selon vos besoins tant en français qu'en anglais. Elles sont disponibles sur chad.ca dans la section « **Membres** », à la rubrique « **Ma pratique professionnelle** » et sous l'onglet « **Outils et meilleures pratiques** »².

Voici la liste des lettres types :

- à l'échéance d'une police
- en cours de terme
- pour non-renouvellement de police
- pour police non requise par le client
- lors de la résiliation d'un risque
- lors d'une résiliation pour défaut de paiement

¹ Puisque l'agent est généralement considéré comme le mandataire de l'assureur, il n'a pas à transmettre de lettre de fin de mandat à l'assuré. L'avis de résiliation ou de non-renouvellement transmis par l'assureur suffit. Par contre, il est recommandé aux agents affiliés de suivre, par prudence, la procédure de fin de mandat, par exemple, lorsque le nom du cabinet ne fait pas référence à celui de l'assureur. La lettre envoyée par l'agent n'a pas à porter la mention « fin de mandat », mais elle doit indiquer clairement au client la fin de la relation d'affaires.

² Pour télécharger la version anglaise des lettres types, cliquez sur l'onglet « **ENGLISH** » situé au haut la page Web.



« Une police échue ou résiliée
N'ÉQUIVAUT PAS
À UNE FIN DE MANDAT. »



À utiliser dès le 1^{er} mai **NOUVEAUX FORMULAIRES** **D'ASSURANCE HABITATION DU QUÉBEC ET AVENANTS – SUITE ET FIN**

Les anciens formulaires s'appliquent jusqu'à leur échéance

Par le Bureau d'assurance du Canada

Dans un précédent article paru dans *La ChADPresse* Janvier | Février 2010, nous avons présenté les modifications apportées au formulaire **BAC 1501Q – Propriétaire occupant formule Risques spécifiés**. La plupart de ces changements s'appliquent à l'ensemble des formulaires. Dans cet article, nous nous concentrerons sur les modifications particulières à chacun des autres formulaires.

Rappelons que les polices révisées devront être utilisées à compter du 1^{er} mai 2010 pour toutes les nouvelles affaires ainsi que pour les renouvellements.

Si les assurés n'ont pas reçu la police révisée, l'assureur signataire de la Convention (voir encadré, page 7) ne pourra leur opposer les réductions de garantie qu'elle comporte. Pour les affaires en vigueur avant le 1^{er} mai 2010, la police reçue par l'assuré s'applique jusqu'à son échéance. ■

BAC 1502Q – PROPRIÉTAIRE OCCUPANT BÂTIMENT – FORMULE TOUS RISQUES ET CONTENU – FORMULE RISQUES SPÉCIFIÉS

BAC 1503Q – PROPRIÉTAIRE OCCUPANT FORMULE TOUS RISQUES

Titres modifiés:

Rappelons que les titres des formulaires ont été modifiés pour mieux refléter les protections qu'ils comportent. De plus, afin de bien les distinguer des formulaires du BAC-National, la lettre « Q » est ajoutée au numéro du formulaire.

Première partie – Assurance de biens

GARANTIE C – BIENS MEUBLES (CONTENU)

- Biens des étudiants, montant majoré à 5 000 \$.
- Biens temporairement hors des lieux, montant majoré à 5 000 \$.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

- Tassement: le terme « toute partie du bâtiment » remplacé par le mot « biens ».
- Marques, égratignures et bris: ajout du « choc d'objets » à titre d'exception à l'exclusion.
- Animaux: retrait du mot « notamment ». On nomme les animaux à exclure, incluant les chauves-souris.

MODALITÉS DE RÈGLEMENT

- Le terme « valeur à neuf garantie » remplacé par « coût de réparation ou de reconstruction garanti ».

BAC 1506Q – LOCATAIRE OCCUPANT – FORMULE RISQUES SPÉCIFIÉS ET

BAC 1507Q – LOCATAIRE OCCUPANT – FORMULE TOUS RISQUES

GARANTIE C – BIENS MEUBLES (CONTENU)

- Terme « ou louées » ajouté aux améliorations.
- Installations extérieures, installées ou non, quais et éoliennes ajoutés aux améliorations.

BAC 1510Q – COPROPRIÉTAIRE OCCUPANT – FORMULE RISQUES SPÉCIFIÉS ET

BAC 1511Q – COPROPRIÉTAIRE OCCUPANT – FORMULE TOUS RISQUES

DÉFINITIONS

- Lieux assurés: le terme « habitation » remplacé par « partie privative ».
- Partie privative: nouvelle définition.
- Syndicat: nouvelle définition.

GARANTIE A – HABITATION ET AMÉLIORATIONS

- Matériaux destinés à la réparation ou modification d'une amélioration couverts en cours de transport.
- Terme « ou louées » ajouté aux améliorations.
- Mot « payées » remplacé par « acquises », selon la règle 10 des Principes directeurs en assurance de biens.
- Quais et éoliennes ajoutés aux améliorations.

GARANTIES COMPLÉMENTAIRES

- Clause de répartition: s'applique dorénavant en cas d'insuffisance ou d'absence d'assurance du Syndicat, montant majoré à 20 000 \$.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

- Bris des glaces: glaces faisant partie des améliorations locatives exclues, si le bâtiment est vacant ou en construction.
- Déplacement du bâtiment: améliorations locatives non couvertes, si le bâtiment d'habitation ou les dépendances sont déplacés.

SUBROGATION

- Droit de recours peut maintenant s'exercer contre les copropriétaires et le Syndicat, si la Déclaration de copropriété le permet.

RÉPARTITION EN RESPONSABILITÉ CIVILE

- S'applique dorénavant en cas d'insuffisance ou d'absence d'assurance du Syndicat, montant majoré à 20 000 \$.

BAC 1521Q – BÂTIMENT – CONTENU FORMULE RISQUES SPÉCIFIÉS

GARANTIE B - DÉPENDANCES

- Élimination de la répartition en cas de pluralité de dépendances.

GARANTIES COMPLÉMENTAIRES

- Détériorations immobilières consécutives à un vol avec effraction (si mentionné aux Conditions particulières): nouvelle garantie de 500 \$ au locataire pour dommages causés au bâtiment, lors d'un vol avec effraction.
- Végétaux: arbres, arbustes, plantes couverts, sauf le vol.

RISQUES COUVERTS

- Vol avec effraction ou avec violence: les marques d'effraction peuvent être ailleurs que sur les portes d'entrée et de sortie.
- Défectuosité: variation de courant artificiel non couverte.

BAC 1522Q – BÂTIMENT – FORMULE TOUS RISQUES – CONTENU – FORMULE RISQUES SPÉCIFIÉS

GARANTIES COMPLÉMENTAIRES

- Détériorations immobilières consécutives à un vol ou tentative de vol (si mentionné aux Conditions particulières): nouvelle garantie de 500 \$ au locataire pour dommages causés au bâtiment, lors d'un vol ou d'une tentative de vol;
- Végétaux: les arbres, arbustes, plantes couverts, incluant le vol.

BAC 1523Q – HABITATION SAISONNIÈRE FORMULE RISQUES SPÉCIFIÉS

GARANTIES COMPLÉMENTAIRES

- Végétaux: non couverts.

Les avenants

Les avenants ont subi passablement de modifications. Certains ont vu le jour alors que d'autres n'existent plus.

Attention toutefois aux avenants relatifs aux dommages d'eau. Tout d'abord, un avenant a été créé pour couvrir les frais de démolition extérieure, étant donné que ces frais ne sont plus couverts dans les contrats de base. De plus, l'avenant antérieur Dommages d'eau a été scindé en deux.

Le premier offre une protection contre l'infiltration des eaux souterraines ou de surface et le refoulement des égouts. Le second couvre l'infiltration d'eau par les ouvertures situées au-dessus du niveau du sol.

L'arrivée de ces trois avenants permettra à l'assureur d'exercer une meilleure souscription de son risque.

BAC 1548Q – MODIFICATION DES MONTANTS D'ASSURANCE

- Nouvel avenant.
- Remplace le montant d'assurance d'un bien prévu au contrat de base auquel l'avenant s'annexe.
- Prend les mêmes protections que le contrat auquel il s'annexe.

BAC 1549Q – BIENS DIVERS – RISQUES SPÉCIFIÉS

- Nouvel avenant couvrant des biens divers, formule risques spécifiés.
- Biens couverts partout au monde, sans limitation de 10 %.
- Contient ses propres sections Risques couverts, Biens exclus et Exclusions générales.
- Couvre les nouvelles acquisitions et les nouveaux articles faisant partie d'une même catégorie.

BAC 1550Q – BIENS DIVERS – TOUS RISQUES

- Remplace le BAC 1550 précédant qui couvrait des « objets expressément désignés ». Le BAC 1550Q se jumelle au BAC 1549Q, sauf qu'il s'agit d'un avenant tous risques.

BAC 1551 – HABITATION – ORDINATEURS PERSONNELS

- Éliminé.

BAC 1552Q – DISPOSITIONS LÉGALES VISANT LA RECONSTRUCTION

- Montant d'assurance stipulé aux Conditions particulières.
- Indemnité versée selon la réparation ou la reconstruction, le moindre des deux coûts.
- Nouvelle option, soit la possibilité de reconstruire sur un autre emplacement de la même municipalité s'il n'est pas possible de le faire sur les lieux assurés ni sur les lieux adjacents à ceux-ci.

- Coût de réparation ou de reconstruction garanti du contrat de base : cette clause ne s'applique pas lorsqu'une indemnité est versée en vertu de cet avenant.

BAC 1553Q – MONTANT DE GARANTIE UNIQUE

- Le montant de garantie unique représente le total des Garanties A, B, C et D.
- Si un excédent est versé selon la clause du Coût de réparation ou de reconstruction garanti du contrat de base, il est calculé à partir du montant stipulé aux Conditions particulières pour la Garantie A – Bâtiment d'habitation et il n'est pas déduit du montant de garantie unique.

BAC 1554Q – TREMBLEMENTS DE TERRE

- Nouvelle section Biens exclus.
- En plus des exclusions du contrat auquel l'avenant se rattache, on exclut les raz-de-marée et tsunamis.
- Une seule franchise s'applique pour tous les dommages occasionnés par des tremblements de terre survenant au cours d'une période de 168 heures consécutives, pendant la durée de l'avenant.

BAC 1556 – REFOULEMENT DES ÉGOUTS

- Éliminé et remplacé par les BAC 1561Q et BAC 1562Q.

BAC 1557Q – SPA ET PISCINE HORS TERRE OU SEMI-CREUSÉS

- Biens couverts : spas et piscines hors terre ou semi-creusés, leurs équipements ainsi que les patios et plates-formes qui y sont fixés.
- Garantie complémentaire Frais de démolition : elle remplace celle du contrat de base et couvre les arbres et arbustes, selon limitations.

- Contrat tous risques incluant les dommages causés par le gel/dégel et par le poids de la neige et de la glace.
- Modalité de règlement selon la valeur au jour du sinistre.

BAC 1567Q – SPA ET PISCINE CREUSÉS

- L'avenant jumeau du BAC 1557Q couvre les spas et piscines creusés, leurs équipements, ainsi que les patios et plates-formes qui y sont fixés.
- Contrat tous risques. Les dommages causés par le gel/dégel ou par le poids de la neige et de la glace ne sont pas couverts.

BAC 1558Q – DÉBORDEMENT OU FUITE DE MAZOUT

- Garantie complémentaire : elle remplace celle du contrat de base et couvre les frais de nettoyage et de décontamination des lieux assurés.
- Nouvelle section Biens exclus sur l'avenant : elle s'ajoute à celle du contrat de base.

BAC 1560Q – FRAIS DE DÉMOLITION EXTÉRIEURE

- Nouvel avenant.
- Montant de garantie stipulé aux Conditions particulières.
- Garantie complémentaire Frais de démolition étendue pour couvrir les frais de démolition extérieure, incluant les arbres, arbustes, selon limitations.
- Frais de démolition exclus pour réparer les :
 - piscines, spas ;
 - fossés, champs d'épuration et autres systèmes d'épuration ;
 - conduites d'eau potable publiques et égouts publics.

BAC 1561Q – DOMMAGES D'EAU – EAU DU SOL ET ÉGOUTS

- Couvre la pénétration des eaux souterraines ou de surface, la fuite, le refoulement des égouts et le gonflement de la nappe phréatique.
- Dommages exclus si consécutifs à une inondation atteignant les lieux assurés.
- Dommages aux biens situés à l'extérieur du bâtiment, incluant les installations sanitaires : exclus
- Dommages continus et répétés exclus.

CONVENTION 2010

Rappelons que, depuis 1994, le BAC gère une convention d'adhésion aux formulaires d'assurance habitation du Québec (Convention) à laquelle les assureurs adhèrent sur une base volontaire, assurant ainsi une standardisation des libellés d'assurance.

Notez également que tous les autres formulaires d'assurance habitation et avenants du Québec (FAHQ) contiennent des textes suggérés par le BAC que les assureurs peuvent modifier à leur entière discrétion, tout en respectant les protections minimales des trois formulaires visés par la Convention 2010.

BAC 1562Q – DOMMAGES D'EAU – EAU AU-DESSUS DU SOL

- Couvre la pénétration de la pluie/neige par les toits et murs ainsi que le refoulement des gouttières, tuyaux de descente pluviale et colonnes pluviales.
- Dommages par la pénétration ou le ruissellement d'eaux souterraines ou de surface ou par les fuites se produisant de façon répétée : exclus.



Pour tout complément d'information, veuillez communiquer avec le Centre d'information du BAC :

Téléphone :
514 288-4321 | 1 877 288-4321
Par courriel :
cinfo@bac-quebec.qc.ca

Rapport annuel 2009

UNE PRIORITÉ COMMUNE: LA PROTECTION DU PUBLIC

160 plaintes reçues, 215 dossiers ouverts et hausse des chefs d'infraction



Au cours de cette année qui marquait nos 10 ans, j'ai eu à cœur que la Chambre soit une institution forte au service de la société québécoise, une institution qui assume le leadership nécessaire. Notre objectif : demeurer une instance autoréglementaire crédible, axée sur la protection du public et les réalités de l'industrie.

C'est dans ce contexte que nos travaux nous ont menés à bâtir le **Projet de partenariat renouvelé pour une meilleure protection du public**, dans lequel il est proposé de moderniser et de clarifier l'approche réglementaire de l'assurance de dommages pour en assurer la complémentarité, et non pas pour simplement suivre le rythme des changements qui s'opèrent dans l'industrie.

Le projet représente également une occasion privilégiée de manifester la capacité et la volonté des intervenants de l'industrie de prendre en charge leur destinée, grâce notamment à une gouvernance renouvelée.

SERGE LYRAS, C.d'A.A., FPA
Président du conseil d'administration



L'année 2009 se distingue par une volonté claire de prendre un virage qui se traduit par la mise en place de moyens concrets en vue de forger l'avenir.

Un sondage auprès des membres confirme la notoriété de l'organisation, puisque 95 % d'entre eux en ont une impression favorable.

Bien que des pas aient été franchis, les membres ont également des attentes claires, en particulier sur deux plans : l'offre de **formations en déontologie et en conformité par la Chambre et la promotion auprès du public** de l'encadrement et de la discipline, afin de rehausser l'image de l'industrie.

Déjà, le ton est résolument donné vers une priorité en déontologie et en conformité, notamment avec l'entrée en vigueur de la modification au Règlement sur la formation continue obligatoire qui introduit, dès 2010, un minimum de trois heures de formation en « Conformité », par période de deux ans.

MAYA RAIC
Présidente-directrice générale

Plaintes et dossiers depuis cinq ans : les chiffres

Le nombre de dossiers ouverts en 2009 est comparable à celui de l'année 2008, mais en nette progression comparativement aux années antérieures. Il y a une augmentation de 70 % du nombre de plaintes et de 75 % du nombre de dossiers ouverts en 2009 comparativement à 2005.

En 2009, le bureau du syndic a reçu 160 plaintes : 38 ont été traitées en vérification, 37 en enquête déontologique, 25 étaient non recevables et 45 à l'étape préliminaire. Au 31 décembre, 15 plaintes étaient à l'étape de l'analyse préliminaire.

Ces plaintes ont généré l'ouverture de 215 dossiers concernant autant de personnes, soit 92 professionnels agents et experts à l'emploi d'un assureur, 96 courtiers en assurance de dommages et 26 experts en sinistre indépendants auxquels s'ajoute une personne non certifiée. Parmi ces dossiers, 92 ont été fermés, dont 63 lors du traitement préliminaire d'une plainte et 29 étaient non recevables.

TABLEAU 1 :
Plaintes reçues et dossiers ouverts depuis 2005

	2009	2008	2007	2006	2005
Plaintes reçues	160	180	120	138	94
Dossiers ouverts	215	216	151	179	123

La tendance observée en 2008 se confirme en 2009 : autant les courtiers en assurance de dommages que les agents et les experts en sinistre à l'emploi d'un assureur font l'objet de plaintes.

Provenance des plaintes

Signalons que 67 % des plaintes reçues provenaient de consommateurs. Les deux tiers d'entre elles ont transité par l'AMF qui, en vertu de l'article 188 de la LDPSF, doit transférer au syndic toute plainte reçue concernant un membre.

Pour les autres, 8 % des plaintes proviennent des membres et 8 % de l'AMF. Ces dernières dénoncent plus spécifiquement des situations de double emploi du membre et visent à évaluer la possibilité de conflit d'intérêts, des lacunes dans la tenue de stages et le cas de professionnels responsables de cabinets ayant permis à leur personnel non certifié d'agir auprès des consommateurs. Les plaintes provenant d'assureurs représentent 1 % des plaintes reçues en 2009.

Enfin, les dossiers initiés par le syndic représentent 16 % des plaintes.

[...] le nombre de chefs d'infraction a bondi cette année à une douzaine en moyenne par plainte, alors qu'il était d'environ six chefs par plainte les cinq dernières années.

La tendance observée en 2008 se confirme en 2009 : autant les courtiers en assurance de dommages que les agents et les experts en sinistre à l'emploi d'un assureur font l'objet de plaintes.

Comité de discipline: Plaintes et chefs d'infraction

Au cours de l'année, 19 plaintes ont été déposées par le syndicat de la Chambre au secrétariat du comité de discipline : 13 concernant des courtiers en assurance de dommages, trois des experts en sinistre indépendants, une plainte pour un expert en sinistre à l'emploi d'un assureur et deux pour des agents en assurance de dommages.

Il importe de souligner que le nombre de chefs d'infraction a presque triplé cette année, passant de 79 chefs en 2008 à 227.

TABLEAU 2 :
Plaintes déposées et chefs d'infraction depuis 2005

	2009	2008	2007	2006	2005
Plaintes formelles	19	17	22	16	14
Chefs d'infraction	227	79	99	96	55

Bilan des décisions et des sanctions

Au cours de l'année, le comité de discipline a rendu 32 décisions couvrant 132 chefs d'infraction, comparativement à 67 en 2008. Résultats : le comité a prononcé la culpabilité de l'intimé sur 123 chefs d'infraction (93 %), a acquitté les intimés de quatre chefs et accepté le retrait de cinq chefs.

TABLEAU 3 :
Décisions du comité de discipline depuis 2005

	2009	2008	2007	2006	2005
Nombre de décisions	32	27	28	28	27
Total des chefs d'infraction	132	67	106	101	311
Total des chefs retenus	123 (93 %)	56 (84 %)	77 (70 %)	71 (70 %)	279 (90 %)

Parmi les décisions rendues par le comité discipline, 9 portaient sur la culpabilité, 8 sur la culpabilité et sanction et 6 sur la sanction. De ces décisions, 14 imposaient une ou plusieurs sanctions pour un total de 109, dont 62 avec des amendes pour un montant total de 60 800\$.

Bilan des inspections

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2009, le service a procédé à 125 inspections, dont deux dans des cabinets de 25 représentants et plus, conjointement avec les inspecteurs de l'AMF.

Si l'on exclut les inspections conjointes, les inspecteurs ont relevé un total de 590 déficiences et lacunes pour une moyenne de 4,8 manquements par cabinet de 24 représentants et moins.

Les principales lacunes concernent les pratiques suivantes :

- la conformité des cartes professionnelles et des bannières ;
- la politique de traitement des plaintes ;
- les divulgations obligatoires ;
- la protection et la confidentialité des renseignements personnels détenus par le cabinet ;
- les renouvellements de police d'assurance ;
- l'encadrement des employés.

Fin de période de conformité 2008-2009

Au 31 décembre 2009, 13 670 représentants certifiés sur 14 414 avaient obtenu leurs UFC pour la période de conformité 2008-2009. Bien que 595 représentants de plus (4,6 %) aient satisfait à leur obligation comparativement à la période précédente, leur proportion a fléchi de 3,2 %, passant de 98 % à 94,8 %.

Aperçu des résultats financiers

Nous prévoyons une insuffisance des produits par rapport aux charges de l'ordre de 223 000\$. En conséquence, les résultats financiers pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2009 présentent un manque à gagner de 209 590\$. Les actifs nets non grevés d'affectations de la Chambre s'établissaient à la fin de l'exercice à 986 173\$.

Planifier l'avenir

Les revenus de la Chambre étant essentiellement basés sur la cotisation des membres, laquelle n'ayant connu aucune augmentation au cours des 10 dernières années, il est inévitable qu'il faudra rajuster à la hausse celle-ci pour les années 2012 et suivantes, ce qui aidera notre organisme à réaliser pleinement sa mission : protéger le public.



Déposé à l'Autorité des marchés financiers le 31 mars, le Rapport annuel 2009 est disponible sur le site Internet chad.ca, dans la section «À propos de la ChAD», sous l'onglet «Publications».

The reports from the Chairman of the Board of Directors and the President and CEO are available in English at www.chad.ca. First click on "About the ChAD" and then click on "Publications".

ESSOR ASSURANCES
Cabinet en assurance de dommages et de services financiers



Prenez part à notre EssOR !

Nos carrières...

- Chef d'équipe - Assurance des particuliers
- Courtier - Assurance des particuliers
- Courtier - Assurance des entreprises
- Gestionnaire de compte - Assurance des entreprises

*Essor respecte le principe de l'équité en matière d'emploi

Visitez notre section carrière
essor.ca

J'ai l'assurance ...de me réaliser



Faites carrière comme travailleur autonome en devenant agent en assurance de dommages affilié!

Une carrière stimulante !

Vous avez des aptitudes pour la vente ? Vous détenez un certificat d'agent ou de courtier en assurance de dommages ? Cette opportunité de carrière est pour vous !

Nous cherchons des personnes dynamiques qui souhaitent travailler comme agent en assurance de dommages affilié. Vous offrirez exclusivement des produits d'assurance automobile, habitation et entreprise de SSQ Assurances générales. En tant que **travailleur autonome**, vous gèrerez vous-même votre temps et vos stratégies de développement de la clientèle.

Des avantages compétitifs !

- Formule de revenus intéressante
- Programme de formation rémunéré
- Équipement et soutien informatique
- Soutien marketing

Postulez en téléphonant au 1 888 683-5515, poste 5041, ou par courriel à martin.cossette@ssqgenerale.com

SSQ Assurances générales
Cabinet de services financiers

Nous appliquons un programme d'accès à l'emploi et invitons les femmes, les minorités visibles et ethnoques et les autochtones à présenter leur candidature.

PROPRIÉTAIRE DE VOTRE ENTREPRISE
(Cabinet en assurance de dommages)




Courtiers Unis est le meilleur choix pour les propriétaires de cabinet en assurance de dommages ou ceux qui souhaitent le devenir (Bienvenue aux agents).

Courtiers Unis est votre meilleur partenaire, si vous voulez :

- Avoir accès à un vaste choix d'assureurs
- Obtenir une rémunération supplémentaire
- Bénéficier de nombreux outils indispensables
- Rester propriétaire de votre clientèle

Pour démarrer votre cabinet en assurance de dommages, Courtiers Unis vous offre :

- Un guide de démarrage complet
- La gamme de services la plus étendue de l'industrie

CONFIDENTIALITÉ ASSURÉE, COMMUNIQUEZ AVEC :
Madame Renée Moore
Directrice développement des affaires
Téléphone : 418 660-5544
Sans frais : 1 888 660-5544
renee.moore@courtiersunis.com

PLUS

DE LIBERTÉ ET DE REVENU

+ PLUS DE LIBERTÉ

- courtier ou agent, réalisez votre rêve de liberté professionnelle en joignant un solide réseau provincial
- développement des affaires selon votre rythme

+ PLUS DE REVENU

- revenu moyen de 70 000 \$ après 3 ans
- 100 % de la rémunération en nouvelles affaires
- surcommissionnement la première année

+ PLUS DE SOUTIEN

- aide au démarrage
- soutien marketing
- produits novateurs (programme d'assurance Jeune famille et Assurances VR solutions)

Pour discussion confidentielle :
Marcel Leclerc, directeur du réseau
1 800 561-7279
marcel.leclerc@lacapitale.com



La Capitale
assurances générales
CABINET EN ASSURANCE DE DOMMAGES

L'ASSURANCE D'EN AVOIR PLUS

Sondage omnibus CROP-Express

LES CONSOMMATEURS ONT BESOIN D'AIDE

Renouvellements de police d'assurance des particuliers

En prévision de la campagne de sensibilisation auprès de consommateurs en avril, un sondage omnibus CROP-Express a été réalisé afin de connaître leurs comportements et leurs opinions lors d'un renouvellement de police d'assurance automobile et habitation.

Selon les données recueillies, les consommateurs assurés ne prennent pas de décisions hâtives lors des renouvellements.

En effet, plus d'une personne sur deux (54 %) mentionne prendre le temps de vérifier que leur police d'assurance correspond toujours à leurs besoins et, si nécessaire, une sur cinq (18 %) communique avec son représentant en assurance de dommages pour demander conseils ou précisions.

Un répondant sur quatre (25 %) n'hésite pas à magasiner leurs polices d'assurance automobile et habitation. Notons que ce taux augmente de 5 points (30 %) chez les répondants ayant un revenu-ménage se situant entre 80 000 \$ et 100 000 \$.

Des consommateurs responsables mais...

Dans le cas où ils auraient acquis un bien de valeur ou effectué des rénovations importantes à une habitation, près de deux répondants sur trois (63 %) mentionnent qu'ils communiqueraient immédiatement avec leur représentant pour l'informer.

Selon vous, sur quelle base doit-on établir le montant d'assurance pour une habitation ?



- Prix payé
- Évaluation municipale
- Valeur du marché immobilier
- NSP/refus
- Valeur des coûts de reconstruction

Par contre, lorsqu'on leur demande « sur quelle base devrait-on établir le montant d'assurance pour une habitation ? », plus d'un répondant sur deux (55 %) se base sur une valeur autre que les coûts de reconstruction.

L'importance du rôle-conseil

En tant qu'agent ou courtier en assurance de dommages, bien conseiller votre client quant au montant d'assurance est d'autant plus important. À ce sujet, consultez l'article suivant paru dans *La ChADPresse* Mai | Juin 2008 : *Évaluation du coût de reconstruction – Ne laissez pas de fausses impressions.*

Plus d'un répondant sur deux (55 %) se base sur une valeur autre que les coûts de reconstruction.

Aide-mémoire : fort utile !

Quatre répondants sur cinq (79 %) trouveraient utile de recevoir, avec leur renouvellement de police d'assurance automobile ou habitation, un questionnaire servant d'aide-mémoire et portant sur les modifications pouvant avoir un impact quant à leurs besoins de couverture d'assurance de dommages.

Rappelons que la ChAD met à la disposition des cabinets et des représentants en assurance de dommages des avis relatifs au renouvellement d'une police d'assurance automobile et habitation. Allez sur chad.ca, dans la section « Membres » et cliquez sur « Ma pratique professionnelle », « Outils et meilleures pratiques » puis sur « Renouvellement de police ».

Des moyens de communication plus formels

À la question « de quelle façon souhaiteriez-vous que votre agent ou courtier en assurance de dommages communique avec vous lors d'un renouvellement de polices d'assurance ? », la majorité des gens sondés (83 %) préfère un moyen de communication plus formel : par la poste à 43 % et par téléphone à 40 %. Seulement 16 % des gens sondés souhaiteraient une communication électronique (par courriel).

¹ Disponible sur le site Internet chad.ca, dans la section « À propos de la ChAD », sous la rubrique « Publications ».

CANDIDATS AUX ÉLECTIONS 2010

Conformément à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, des élections ont actuellement lieu afin de désigner trois administrateurs au conseil d'administration de la ChAD. Cette année, les personnes concernées par l'élection avaient jusqu'au 2 mars 2010 pour acheminer leur dossier de mise en candidature. Au total, la ChAD a reçu cinq candidatures.

Un seul candidat est en lice pour le poste d'administrateur à pourvoir pour les agents en assurance de dommages. Il a donc été déclaré élu par acclamation le 3 mars dernier.

Agent en assurance de dommages (1 poste)

Pour le Québec

Patrick Décarie, TD Assurance, Élu par acclamation

Voici la liste des quatre candidats en lice, par région, pour les postes d'administrateur à pourvoir au sein du conseil d'administration de la ChAD :

Courtier en assurance de dommages (1 poste)

Région D (Bas-Saint-Laurent, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Capitale-Nationale, Côte-Nord, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine)

André Michaud,

PMT Roy Assurances et services financiers inc.

Louis-Olivier Tanguay,

Assurancia Marcel Hamel inc.

Courtier en assurance de dommages (1 poste)

Région E (Montréal)

Alain Giroux, SNC Lavalin inc.

Philippe Legault, Assurances R. Legault inc. ■

ÉLECTIONS 2010

Au moment d'écrire cet article, le dépouillement des bulletins de vote n'avait pas encore eu lieu. Pour connaître les résultats des élections de la ChAD 2010 ou en savoir davantage sur les candidats en lice et sur le processus électoral, visitez chad.ca sous la rubrique **À propos de la ChAD/Conseil d'administration/Élections**.

MÉTHODOLOGIE

Le sondage repose sur 1 000 entrevues téléphoniques effectuées du 14 au 24 janvier 2010, dans le cadre du sondage omnibus CROP-Express. Les répondants ont été choisis aléatoirement parmi les personnes de 18 ans et plus résidant dans les ménages sélectionnés, présentes au foyer et aptes à répondre aux questions. Le sondage comporte une marge d'erreur à plus ou moins 3 %, 19 fois sur 20.

Lauréat du 11^e prix Marcel-Tassé pour la relève

JEAN-FRANÇOIS LOSIER DU CÉGEP DE LANAUDIÈRE

Une passion pour l'assurance de dommages

Le 18 mars dernier, au Gala de l'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ) réunissant quelque 1 200 chefs de file de l'industrie, la présidente-directrice générale de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), M^{me} Maya Raic, a remis le prix Marcel-Tassé 2010 à Jean-François Losier du Cégep régional de Lanaudière.

La recherche d'un choix de carrière judicieux

Magasinier et journaliste dans des usines de la région de Montréal, Jean-François Losier entreprend des recherches pour une carrière qui lui permettra de s'épanouir et de bâtir son avenir. L'assurance de dommages lui paraissant un choix judicieux, il va de l'avant.

D'une passion à une autre

Le retour sur les bancs d'école n'a été pas facile, d'autant plus qu'il lui a fallu concilier les études et sa famille avec sa grande passion: le hockey de niveau élite. Son intérêt grandissant pour l'assurance de dommages lui a permis de passer à travers toutes ces épreuves et d'obtenir de très bons résultats scolaires. Fier de ces résultats, il exerce son nouveau métier à titre de stagiaire en assurance de

dommages chez Jetté, Lavallée & associés inc., depuis le début de l'année.

Ce nouveau venu dans l'industrie souhaite entreprendre les formations pour obtenir les titres de PAA, de FPAA et de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et s'impliquer pour partager, avec d'autres jeunes, sa nouvelle passion... l'assurance de dommages.

Le prix Marcel-Tassé

Doté d'une bourse de 1 000\$, le prix Marcel-Tassé vise à encourager l'excellence et à saluer la relève en assurance de dommages.

Cette année, le jury était composé de M. Michel Talbot, FPAA, agent en assurance de dommages, Jacques Yelle, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages et André Yergeau, FPAA, expert en sinistre indépendant, administrateurs à la ChAD. ■



Sur la photo: M^{me} Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD et M. Jean-François Losier, finissant du Cégep régional de Lanaudière et lauréat du prix Marcel-Tassé 2010.



Soutien-O-sinistrés

L'ENGAGEMENT SOCIAL DE NOTRE INDUSTRIE

Collecte de fonds 2010: 1 000 billets en vente

Connaissez-vous Soutien-O-sinistrés (SOS)? Ralliant les assureurs et de nombreux intervenants, SOS¹ est un organisme à but non lucratif. Sa mission: aider les sinistrés démunis et non assurés à retrouver une qualité de vie en leur fournissant des biens essentiels (vêtements, électroménagers, meubles, etc.).

« Nos interventions, sur les recommandations de nos partenaires et membres, la Société canadienne de la Croix-Rouge – Division du Québec, et l'Armée du Salut, viennent en partie combler une faille dans notre système actuel », explique M. François Renault, président de SOS.

L'année 2009: une année charnière

« En 2009, nous avons lancé notre nouveau site Internet transactionnel dans lequel un assureur ou un restaurateur peut désormais faire cession d'un bien directement à l'Armée du Salut. Nous avons plus que doublé le nombre de nos partenaires signataires du protocole d'entente, qui est passé de 6 à 15. Et d'autres partenaires signeront prochainement », confirme M. Renault.

En 2010, SOS poursuivra son travail de terrain auprès des experts en sinistre indépendants. « Nous voulons sensibiliser le plus de gens possible qui agissent en première ligne pour nous

aider. Même si nous avons connu un hiver plus doux, les besoins des gens démunis sont toujours aussi présents », souligne le président.

Collecte de fonds 2010: tirage d'une croisière

SOS lance un « S-O-S ! » à tous les professionnels de l'industrie à aider les familles dans le besoin en participant à la Collecte de fonds 2010 – Soutien-O-sinistrés. Vous courez la chance de gagner une croisière pour deux personnes en Méditerranée².

Au total, seulement 1 000 billets sont en vente à un coût de 20\$ chacun. Grâce aux commanditaires³ et partenaires, les fonds recueillis seront versés à 100% à SOS. Le tirage aura lieu le 8 juillet 2010, lors du tournoi de golf de l'AFAM.

Pour participer, communiquez avec Francisca Dias au 514 654-3333 ou par courriel à info@nettoyeurrose.com.

Pour en savoir plus sur Soutien-O-sinistrés, visitez le site Internet:

www.soutienosinistres.org. ■

« Au cours des trois dernières années, SOS est venu en aide à 406 personnes de 184 familles ayant des revenus très limités, aucune assurance et aucune aide pour les assister après un sinistre. »



¹ Assureurs membres du conseil d'administration: Aviva – AXA Assurances inc. – Desjardins Assurances générales – Intact Assurance – L'Union Canadienne – Groupe d'assurance Economical.

² Un chèque-cadeau de 5 000\$ sera remis au gagnant, applicable à une croisière en Méditerranée pour deux personnes sur le *Voyager of the Seas* ou à tout autre forfait-voyage de CAA-Québec.

³ Chambre de l'assurance de dommages – Discount Location d'autos et camions – Groupe Dumoulin Électronique – Indemnipro – Lapointe Rosenstein Marchand Melançon – Pièces automobiles Lecavalier – *Le Journal de l'assurance* – ProColor Prestige – RCCAQ – Reflexio – Sherlock – Solution Rose – Steamatic.

Radiés par la ChAD, ils vendent une fausse police d'assurance

LA PRISON POUR CLAUDE PLOUFFE ET DANIEL CREVIER

Près de 200 courtiers et compagnies d'assurances floués et 3,8 M\$ versés aux victimes

Interpellés en 2006 et en 2008 par les enquêteurs de la Division des fraudes du Service de police de la ville Montréal (SPVM), Claude Plouffe et Daniel Crevier ont, le 13 janvier dernier, été condamnés par la Cour du Québec (chambre criminelle et pénale) pour avoir vendu pour près de 7 millions de dollars de fausses polices d'assurance.

À l'origine, les deux hommes agissaient à titre de grossistes en assurance de dommages et dirigeaient la compagnie montréalaise « Les gestionnaires d'assurances Loyalist inc. » (Loyalist courtiers d'assurances inc. et CUAL gestionnaires d'assurances).

Au départ, ils offraient légalement des produits de la société britannique Lloyd's. Mais, à compter de 2001 et pendant 30 mois, ils ont émis de fausses polices au nom de Lloyd's et s'accaparaient l'argent versé pour les primes.

« Près de 200 courtiers et compagnies d'assurances auraient été floués », selon l'agent, Christian Émond, porte-parole à la Division des fraudes du SPVM.

« Le Fonds d'indemnisation a versé plus de 3,8 millions de dollars à 210 victimes de l'arnaque », confirme M. Sylvain Théberge, porte-parole de l'Autorité des marchés financiers.

Malgré leur radiation provisoire en octobre 2003 et permanente par le comité de discipline de la ChAD en 2005, les deux complices ont créé une nouvelle compagnie – « Le Garant Consultant inc. » – et ont vendu, à l'été 2004, une fausse police de la société Zurich à une association de médecins.

Claude Plouffe, 48 ans, a écopé de six ans de prison, ayant plaidé coupable à des accusations de fraude de plus de 5 000 \$, de vol, de fabrication et usage de faux.

Daniel Crevier, 58 ans, a plaidé coupable aux accusations découlant de la fraude contre une association de médecins et a été condamné à six mois. Il a plaidé non coupable pour les autres accusations. Le procès devrait avoir lieu prochainement. ■



Claude Plouffe



Daniel Crevier

CLAUDE PLOUFFE ET LE GARANT CONSULTANT INC. PLAIDENT COUPABLES

21 000 \$ d'amendes pour pratique illégale

Le 23 octobre dernier, devant la Cour du Québec (chambre criminelle et pénale) du district de Montréal, l'honorable juge Louise Villemure a accepté les plaidoyers de culpabilité de Claude Plouffe et de la société Le Garant Consultant inc. et leur a imposé des amendes totalisant 21 000 \$.

Claude Plouffe a ainsi plaidé coupable à un chef d'accu-

sation porté en décembre 2006 par l'Autorité des marchés financiers pour avoir illégalement agi à titre de courtier en assurance de dommages. Il a écopé d'une amende de 7 000 \$. Cette somme équivaut approximativement au montant que s'était approprié Claude Plouffe au détriment d'un consommateur à qui il avait illégalement fait souscrire une police d'assurance responsabilité.

Quant à la société Le Garant Consultant inc., elle a aussi plaidé coupable à un chef d'accusation pour avoir illégalement agi à titre de cabinet en assurance de dommages. Elle a écopé d'une amende de 14 000 \$, somme sept fois supérieure à l'amende minimale fixée par la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*. ■

Source : L'Autorité des marchés financiers

RÉSUMÉS DE DÉCISIONS DISCIPLINAIRES

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, plaignant;

C.

Madame Lee Anne Caron

Courtier en assurance de dommages, intimée

CERTIFICAT N° > 106020

PLAINTÉ N° > 2009-07-01 (C)

FAITS REPROCHÉS

Alors qu'elle était courtier et dirigeante du cabinet P.A. Caron Courtier d'assurances, M^{me} Lee Anne Caron s'est approprié des primes perçues auprès de clients (chefs 2, 4, 6, 8, 10 et 12) et n'a pas fait remise de celles-ci aux assureurs et à un autre cabinet de courtage (chefs 1, 3, 5, 7, 9 et 11). Il est de plus reproché à M^{me} Caron d'avoir mal géré les comptes bancaires du cabinet, notamment en transférant des primes perçues dans son compte d'opération afin d'acquitter les frais d'exploitation du cabinet, en tirant de ce compte des chèques payables à des assureurs et en faisant des remboursements de crédits dus à des assurés (chef 14). De plus, pendant une période de 14 mois, M^{me} Caron a laissé son cabinet sans dirigeant responsable et sans une personne certifiée pour répondre aux demandes des clients, principalement en assurance des entreprises (chef 13). Enfin, elle a entravé le travail d'enquête du syndic en ne répondant pas à une lettre de ce dernier (chef 15).

PLAINTÉ

La plainte comporte 15 chefs. Il est reproché à l'intimée d'avoir fait défaut de payer à l'assureur les primes perçues pour lui (chefs 1, 3, 5 et 7), de s'être appropriée, pour ses fins personnelles, des sommes qui lui ont été confiées dans l'exercice de son mandat (chefs 2, 4, 6, 8, 10 et 12), d'avoir abusé de la bonne foi d'un autre représentant (chefs 9 et 11), d'avoir fait défaut de veiller à ce que les dirigeants et employés agissent conformément à la loi et à ses règlements (chef 13), d'avoir exercé ses activités de façon négligente (chef 14) et d'avoir fait défaut de répondre, dans les plus brefs délais, à une correspondance provenant du syndic (chef 15).

DÉCISION

Le 17 novembre 2009, le comité de discipline a déclaré l'intimée coupable des 15 chefs de la plainte.

SANCTION

Le 17 décembre 2009, le comité de discipline a imposé à l'intimée une radiation permanente, une radiation temporaire d'un an, une radiation temporaire de trois mois, une ordonnance de remboursement à différents assureurs et à un cabinet de courtage pour un montant totalisant 144 326,53 \$ ainsi que le paiement de tous les frais et déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^r Patrick de Niverville, président

M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A.,

courtier en assurance de dommages, membre

M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A.,

courtier en assurance de dommages, membre

LA COALITION EN ACTION

Objectif: 250 000\$

CAMPAGNE DE FINANCEMENT 2010

Participez en grand nombre !

Depuis déjà huit ans, la Coalition fait preuve de créativité en matière de promotion des professions en assurance de dommages. En effet, les activités tenues en 2009-2010 ont suscité un fort intérêt auprès de jeunes devant faire un choix de carrière ou de gens souhaitant se réorienter. Résultat : le nombre de visites sur www.prosdelassurance.ca a plus que doublé, passant de 34 000 l'an dernier à 70 000 cette année !

Sans conteste, le succès est directement lié à l'implication de l'industrie et des partenaires qui permettent à la Coalition de mettre de l'avant des idées originales pour

faire connaître les possibilités de carrière en assurance de dommages. L'objectif de la campagne de financement 2010 est de 250 000\$. La participation du plus grand nombre au financement est souhaitée afin de démystifier le rôle des professionnels en assurance de dommages et d'informer le public sur les différentes possibilités de carrière au sein de l'industrie.

Poursuivons nos efforts !

Selon plusieurs professionnels en ressources humaines, les prochaines années annoncent une importante diminution du bassin de main-d'œuvre au Québec.

Déjà, plusieurs secteurs d'activités économiques en souffrent. Le défi demeure bien présent dans le secteur de l'assurance de dommages où la mobilisation, la mise en commun des ressources et le développement de projets novateurs sont essentiels. Il s'agit en effet de revaloriser l'image des professionnels en assurance de dommages et de nous démarquer des autres secteurs d'activités afin d'attirer des candidats de qualité au sein de notre industrie. ■

250 000\$



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

La Coalition convie tous les contributeurs à la campagne de financement 2009 à son assemblée générale annuelle. Celle-ci aura lieu à Montréal, le lundi 7 juin à 17 h, au 999, boul. de Maisonneuve Ouest, niveau Penthouse (19^e étage).

Y seront notamment présentés en primeur les résultats du sondage sur les besoins de main-d'œuvre certifiée (agent et courtier en assurance de dommages et expert en sinistre) et non certifiée (souscripteur).

Réservez votre place dès maintenant en écrivant à : coalition@chad.qc.ca ■

DÉVALE LES PENTES AVEC ASSURANCE !

Une journée inspirante à voir sur youtube.com

Le 13 février dernier, la Coalition, accompagnée d'une escouade tactique promotionnelle, était au centre de ski Bromont pour y rencontrer les jeunes skieurs et planchistes avec de la musique et de l'animation, des chocolats chauds et des prix.

Un succès !

L'activité a connu un franc succès. Au total : 600 chocolats chauds servis, 600 objets promotionnels (signets, tatouages et macarons) remis et 500 courriels recueillis. De plus, 9 cartes-cadeaux iTunes, d'une valeur de 20\$, et 10 tuques kambriolage.com ont trouvé preneurs grâce à la machine à gommages de la Coalition installée dans le chalet ou à des concours organisés au pied des pentes de ski.

Vidéo sur YouTube

Rendez-vous sur le site Internet youtube.com et visionnez la vidéo « Dévale les pentes avec assurance » de cette journée fort inspirante face à un choix de carrière. ■

YouTube



LISTE DES NOUVELLES ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE ACCRÉDITÉES

Cette liste comprend les activités accréditées entre le 15 janvier 2010 et le 8 mars 2010 seulement. Pour consulter la liste complète des activités accréditées, visitez la rubrique **Ma formation continue** sur chad.ca.

TECHNIQUE D'ASSURANCE (T)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Dégât d'eau étape par étape	3 UFC	Munters	514 326-0555
Témoignage devant les tribunaux	4 UFC	IFC Formation Continue	514 875-8324
L'assurance de la responsabilité des produits	4 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL (DP)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Les 15 règles non officielles de la négociation	4 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156

DROIT ET LOIS (DL)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Conformité des cabinets – Lutte au blanchiment et au financement du terrorisme	5 UFC	Mayhews & Associés	450 671-1027

Note: Les cours offerts par les cégeps et les universités, dans le cadre d'un programme officiel et en accord avec les catégories Administration, Technique d'assurance, Droit et lois, Développement professionnel (5 UFC) et Conformité (3 UFC), donnent automatiquement des UFC, et ce, sur présentation du plan de cours et d'une preuve de réussite. Le nombre d'UFC accordé correspond au nombre d'heures de cours.

NOMINATIONS – TITRE PROFESSIONNEL



Patrick M. Vena, C.d'A.A

Toutes nos félicitations à M. **Patrick M. Vena** du cabinet Aon Reed Stenhouse Inc., qui a obtenu son titre de courtier d'assurance agréé.

Marie-Christine Morin, C.d'A.Ass.

M^{me} **Marie-Christine Morin** joint les rangs des C.d'A.Ass. Toutes nos félicitations à M^{me} Morin qui oeuvre au sein du cabinet PMT Roy assurances et services financiers.




CHEZ NOUS, CHACUN A UN RÔLE À JOUER.

OFFREZ-VOUS UNE CARRIÈRE CHEZ DESJARDINS
Desjardins met tout en œuvre pour que le talent, le travail et les compétences de chacun soient mis à contribution.
Programme de reconnaissance, avantages concurrentiels, perspectives de carrière et plus encore.
Postulez en ligne à desjardins.com/emploi




Vous recherchez de nouveaux défis et de nouvelles opportunités?

Vous désirez joindre une entreprise offrant des avantages compétitifs et une rémunération intéressante?

Un leader dans son domaine, *Cunningham Lindsey* offre une expertise diversifiée en gestion et traitement de sinistres à travers un réseau de plus de 500 professionnels répartis à travers le Canada. Notre croissance continue ouvre des possibilités stimulantes pour des candidats qui désirent investir dans leur avenir.

Nous recherchons:

- Deux experts en transports (TFS) (un de niveau junior et un de niveau intermédiaire à sénior), Montréal.
- Deux experts téléphoniques (biens et auto), Montréal.
- Un expert en sinistres, Côte-Nord.
- Un expert en sinistres, péninsule gaspésienne.
- Un expert en sinistres avec expérience, Trois-Rivières, Sherbrooke, Drummondville et Gatineau.
- Un expert principal en sinistres (sénior), Québec.

Les personnes intéressées et qualifiées doivent soumettre leur candidature le plus tôt possible par courriel: hrcanada@cl-na.com.

Cunningham Lindsey:
le meilleur choix pour une carrière en réclamations!

cunninghamlindsey.com/ca



La ChAD présente

Les finalistes du prix Marcel-Tassé 2010



Catherine Capua

Stagiaire en assurance de dommages
Collège O'Sullivan de Montréal



Pierre Décosse

Courtier en assurance de dommages des particuliers
Collège de Valleyfield



Frédéric Lam

Expert en sinistre
Collège Montmorency



Caroline Latouche

Courtier en assurance de dommages des particuliers
Cégep de Lévis-Lauzon



Leila Lazreg

Expert en sinistre
Cégep Beauce-Appalaches



Anick Levert

Expert en sinistre
Cégep du Vieux Montréal



Yori Lévesque

Expert en sinistre
Séminaire de Sherbrooke



Jean-François Losier

Stagiaire en assurance de dommages
Cégep régional de Lanaudière



Rachel Pageau

Expert en sinistre
Cégep de Sainte-Foy



Geneviève Picard

Courtier en assurance de dommages des particuliers
Cégep à distance



Andrée Tremblay

Stagiaire en assurance de dommages des particuliers
Cégep de Jonquière

Pour la relève

Créé par la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), le prix Marcel-Tassé est destiné aux étudiants du collégial en assurance de dommages qui ont obtenu leur diplôme au cours de l'année 2009. Il vise à encourager et à honorer l'excellence de la relève de l'industrie.

1 000 \$ pour le lauréat !

En plus d'une bourse en argent, le prix Marcel-Tassé offre une importante visibilité auprès de l'industrie ainsi que la reconnaissance des efforts accomplis. Le dévoilement du lauréat a eu lieu le 18 mars dernier lors du gala de l'IADQ.

Pour connaître le choix du jury, voir en page 12