

F-135

2^e édition, 2020

(Mise à jour :

Juin 2020)



Corrigé de l'exercice d'autoévaluation

Réponse 1

Au moment de souscrire une police d'assurance habitation, Joseph omet de déclarer qu'il loue une chambre située dans son sous-sol à un chambreur. Un incendie survient, causant ainsi des dommages à la résidence de Joseph. Les dommages sont évalués à 10 000\$. Joseph s'adresse alors à son assureur afin d'être indemnisé. Ce dernier l'informe que son indemnité sera réduite parce qu'il a fait une réticence au moment de la déclaration du risque. Sa bonne foi n'est pas ici mise en cause, et il est établi que l'assureur aurait tout de même conclu le contrat d'assurance s'il l'avait su. Cependant, il aurait exigé une prime sensiblement plus élevée. Si la prime d'assurance annuelle de Joseph est de 400\$, mais qu'elle aurait dû être de 800\$, quel est le montant de l'indemnité auquel Joseph peut s'attendre ?

- a) 2 500\$
- b) 10 000\$
- c) **5 000\$**
- d) 7 500\$

réponse

→ Justification

Si les deux conditions de l'article 2411 C.c.Q. sont réunies, le contrat d'assurance ne pourra être annulé, et l'assureur devra indemniser l'assuré, le cas échéant, dans le rapport de la prime perçue à celle qu'il aurait dû percevoir.

$$\text{Indemnité} = \frac{\text{Prime perçue}}{\text{Prime à percevoir}} \times \text{Montant de la perte}$$

$$5\,000\$ = \frac{400\$}{800\$} \times 10\,000\$$$

Réponse 2

Sabine est couverte par une police d'assurance habitation valide du 10 septembre 2014 au 10 septembre 2015. Son montant d'assurance est de 100 000\$, et son contrat comporte une franchise de 500\$ pour les risques liés au vol, au vandalisme et à l'incendie. Or, à l'occasion du renouvellement de son contrat d'assurance, son assureur lui transmet sa nouvelle police, laquelle comporte un changement quant au montant de la franchise ; elle est désormais de 750\$. Ce changement est-il opposable à Sabine ?

- a) Oui, puisqu'il fait partie du contrat transmis à Sabine.
- réponse** b) **Non, parce que le changement n'a pas été communiqué dans un document distinct indiquant les modifications apportées au contrat.**
- c) Non, car Sabine n'y a pas consenti par écrit.
- d) Oui, puisque le changement n'est que l'augmentation de la franchise ne nécessitant pas un consentement écrit de la part de Sabine.

→ Justification

De manière à protéger le preneur, l'article 2405 C.c.Q. prévoit que les modifications apportées par les parties au contrat d'assurance sont généralement constatées par un avenant à la police.

Lorsque cette modification est constatée par avenant et qu'elle avantage l'assureur, elle n'aura d'effet que si le preneur y consent par écrit.

Réponse 3

À la suite d'un important incendie, la résidence de Béatrice est une perte totale. Au moment de sa déclaration portant sur les circonstances du sinistre qu'elle s'empresse de rapporter, Béatrice se conforme à son obligation d'aviser son assureur de la cause probable du sinistre, de la nature et de l'étendue des dommages ainsi que de l'emplacement du bien sinistré. Cependant, dans sa déclaration portant sur l'étendue des dommages, Béatrice exagère volontairement sa réclamation en y incluant des biens dont elle n'a jamais été propriétaire, tels un magnétoscope, un appareil photo et un ordinateur portable. Béatrice aura-t-elle droit à une indemnité ?

- a) L'assureur de Béatrice lui refusera toute indemnité puisqu'elle a fait une déclaration mensongère.
- réponse** b) **L'assureur de Béatrice l'indemniserà pour les dommages à sa résidence seulement.**
- c) L'assureur de Béatrice l'indemniserà pour les dommages à sa résidence et à ses biens meubles.
- d) L'assureur de Béatrice l'indemniserà pour les dommages à sa résidence et aux biens meubles dont elle a pu faire la preuve qu'elle était propriétaire.

→ Justification

À l'intérieur d'une même catégorie de risque, la sanction pour une déclaration mensongère est réduite à la catégorie de biens à laquelle se rattache la déclaration mensongère.

Comme la déclaration mensongère ne vise que la catégorie de biens meubles, l'assuré perd toute indemnité relative aux objets mobiliers. Cependant, il conserve le droit d'être indemnisé de la perte de sa résidence, bien immeuble.

Réponse 4

La résidence de Dina subit d'importants dommages par vandalisme. Ceux-ci sont évalués à 120 000\$. Supposons que, sans fraude, Dina détient trois polices d'assurance habitation couvrant les mêmes biens et les mêmes risques. Les montants d'assurance souscrits par chaque assureur sont les suivants.

Assureur A = 200 000\$

Assureur B = 100 000\$

Assureur C = 100 000\$

Quelle sera la contribution de chacun des assureurs si Dina fait le choix de réclamer la totalité de son indemnité à l'assureur A ?

- a) Assureur A = 40 000\$
Assureur B = 40 000\$
Assureur C = 40 000\$
- b) Assureur A = 120 000\$
Assureur B = 0\$
Assureur C = 0\$
- c) Assureur A = 80 000\$
Assureur B = 20 000\$
Assureur C = 20 000\$
- d) **Assureur A = 60 000 \$**
Assureur B = 30 000 \$
Assureur C = 30 000 \$

réponse

→ Justification

$$\text{Contribution de l'assureur} = \frac{\text{Montant d'assurance}}{\text{Total des montants d'assurance souscrits}} \times \text{Montant de la perte}$$

$$\text{Contribution de l'assureur A} = \frac{200\,000\$}{400\,000\$} \times 120\,000\$ = 60\,000\$$$

$$\text{Contribution de l'assureur B} = \frac{100\,000\$}{400\,000\$} \times 120\,000\$ = 30\,000\$$$

$$\text{Contribution de l'assureur C} = \frac{100\,000\$}{400\,000\$} \times 120\,000\$ = 30\,000\$$$



Corrigé de l'exercice d'autoévaluation

Réponse 1

Alex est en pleine discussion avec Charlotte au sujet de leur pratique à titre de représentant en assurance de dommages. Charlotte raconte à Alex qu'elle vient de recevoir une lettre du syndic relativement à des fautes qu'on lui reproche d'avoir commises dans le cadre de ses fonctions. De quel organisme ce syndic relève-t-il ?

- a) L'Autorité des marchés financiers
- b) **De la Chambre de l'assurance de dommages**
- c) Le Bureau du surintendant des institutions financières
- d) Le Bureau d'assurance du Canada.

Réponse

→ Justification

Le rôle du syndic s'inscrit dans la mission première de la Chambre de l'assurance de dommages, soit la protection du public et le maintien de la discipline de ses membres.

Réponse 2

N'étant pas satisfaite des services reçus à l'occasion du règlement de son sinistre, Zoé désire porter plainte contre OMG Assurances, son assureur de dommages. À qui Zoé doit-elle s'adresser ?

- a) À la Chambre de l'assurance de dommages
- b) Au Service de conciliation en assurance de dommages
- c) **À l'Autorité des marchés financiers**
- d) Au Fonds d'indemnisation des services financiers.

Réponse

→ Justification

La mission de l'Autorité est prévue dans l'article 4 de sa loi constitutive. Elle doit prêter assistance aux consommateurs de produits et aux utilisateurs de services financiers en assurant le traitement des plaintes reçues de ceux-ci et en leur donnant accès à des services de règlement de différends. L'une des principales fonctions imparties à l'Autorité en vertu de la LDPSF est de traiter les plaintes.



Corrigé de l'exercice d'autoévaluation

Réponse 1

Philippe désire faire carrière dans le milieu de l'assurance de dommages et distribuer des produits d'assurance d'un assureur. En vertu de la LDPSF, comment sera-t-il considéré ?

Réponse

- a) **Comme un agent en assurance de dommages.**
- b) Comme un expert en sinistre.
- c) Comme un courtier en assurance de dommages.
- d) Comme un représentant en assurance de personnes.

→ Justification

Est un agent en assurance de dommages la personne physique qui offre directement au public des produits d'assurance de dommages pour le compte d'un cabinet qui est un assureur ou qui se trouve lié par contrat à un seul assureur. Il agit aussi comme conseiller en assurance de dommages (art. 5 LDPSF).

Réponse 2

Julien désire entreprendre une carrière de représentant en assurance de dommages. Pour cela, il a rempli toutes les conditions nécessaires et possède maintenant son certificat. Il s'apprête à ouvrir son bureau dans son sous-sol. Que doit-il faire de plus ?

a) Dans les 60 jours suivant sa période probatoire, demander à l'Autorité de lui émettre un nouveau certificat.

Réponse

b) **Choisir un mode d'exercice.**

c) Prouver à l'Autorité qu'il n'a jamais été condamné au Canada pour un acte criminel.

d) Déposer un cautionnement auprès de l'Autorité.

→ Justification

Le seul fait de détenir un certificat de l'Autorité ne suffit pas pour exercer la profession de représentant. En effet, pour pouvoir remplir ses fonctions, le représentant doit choisir un mode d'exercice. Il doit donc faire le choix entre (art. 14 LDPSF) :

- agir pour le compte d'un cabinet ;
- être associé ou employé pour le compte d'une société autonome ;
- être inscrit comme représentant autonome.

Réponse 3

Un représentant décide de se lancer en affaires. Pour ce faire, il décide de publier une brochure sur les services et les produits qu'il désire offrir à ses clients. Parmi les renseignements ci-dessous, lesquels a-t-il le droit d'inclure dans sa brochure ?

- i) Le nom du représentant
- ii) Son statut de représentant d'expérience
- iii) Une description des services offerts
- iv) La reconnaissance par l'Autorité de ses services
- v) Le titre d'agent en assurance de dommages ou de courtier en assurance de dommages

Choisissez :

- a) Tous les renseignements peuvent apparaître dans la brochure.
- b) Seuls les renseignements i), iii), iv) et v) peuvent apparaître dans la brochure.
- c) Seuls les renseignements i) et v) peuvent apparaître dans la brochure.
- d) **Seuls les renseignements i), iii) et v) peuvent apparaître dans la brochure.**

Réponse

→ Justification

Le représentant autonome doit, dans sa publicité, ses représentations ou sa sollicitation auprès de la clientèle, utiliser son nom. À cela s'ajoute le titre sous lequel il exerce ses activités. Le représentant autonome ou la société autonome ne peut laisser croire que les actes qu'il accomplit dans l'exercice de ses activités sont approuvés ou reconnus par l'Autorité. Une représentation écrite, par exemple une illustration de vente ou une brochure publicitaire, doit décrire le produit ou le service offert sans mettre plus en évidence les avantages que les inconvénients.

Réponse 4

Le cabinet en assurance de dommages ABC doit se doter d'une politique relative au traitement des plaintes et au règlement des différends. Parmi les mises en situation suivantes, laquelle ne peut être considérée comme une plainte en vertu de la LDPSF ?

Réponse

- a) **Félix, un employé ayant récemment pris sa retraite du cabinet, écrit à celui-ci pour l'informer d'une erreur dans le calcul de son allocation de retraite. Félix exige le paiement de 3 012 \$, somme qui représente la différence entre ce qu'il a reçu et ce qu'il aurait dû obtenir.**
- b) Jasmin, un client du cabinet, appelle pour se plaindre que son représentant lui a fait souscrire une assurance de remplacement plutôt qu'une couverture valeur à neuf pour son véhicule. Jasmin exige le remboursement de sa prime, sans frais, puisqu'on ne lui a pas vendu le bon produit. L'employé du cabinet prend note de la plainte par écrit.
- c) Jules, un client du cabinet, envoie un courriel à celui-ci pour se plaindre que son représentant l'a forcé à souscrire une police d'assurance dont il n'avait pas besoin. Jules demande un remboursement de la prime versée.
- d) Franco, un client du cabinet, envoie une télécopie à celui-ci pour se plaindre des menaces proférées par son représentant à son endroit. Il exige que le représentant ne communique plus avec lui de quelque façon que ce soit, car les menaces l'ont ébranlé à tel point qu'il a dû consulter un médecin.

→ Justification

Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants, qui subsiste après avoir été considéré et traité par une personne compétente et responsable en la matière pour rendre une décision :

- un reproche à l'endroit du cabinet, de la société autonome ou du représentant autonome ;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou que pourrait subir un consommateur ;
- une demande de mesure corrective.

Réponse 5

Nicolas est représentant en assurance de dommages. Afin d'augmenter son chiffre d'affaires, il use de plusieurs astuces. Parmi les énoncés suivants, lequel décrit une astuce acceptable ?

a) Nicolas a un copain, Fred, propriétaire d'un restaurant, qui a de nombreux amis. Chaque fois que Fred lui recommande un ami et que Nicolas fait souscrire à celui-ci un contrat d'assurance, Nicolas verse 10 % de sa commission à Fred.

Réponse

b) **Nicolas a un ami, Julien, aussi représentant en assurance de dommages. Julien a de nombreux amis. Chaque fois qu'il recommande un ami à Nicolas et que celui-ci fait souscrire un contrat d'assurance à cet ami, Nicolas verse 70 % de sa commission à Julien.**

c) Nicolas a un ami, Max, propriétaire d'un magasin de meubles. Il demande à Max de lui remettre la liste de ses clients. Nicolas communique avec tous les clients du commerce, et, chaque fois qu'il réussit à faire souscrire un contrat d'assurance à l'un d'eux, il remet un montant forfaitaire à Max.

d) Nicolas fait du marchandage auprès d'étudiants adultes d'un cégep de sa région. Chaque fois qu'il en rencontre un, il lui promet de rembourser 10 % de la prime versée s'il souscrit un contrat d'assurance auprès de la compagnie d'assurance XYZ.

→ Justification

Le représentant autonome ne peut partager les commissions qu'avec un autre représentant autonome, une société autonome, un cabinet, autre qu'une institution de dépôts, ou un courtier ou une agence, les deux régis par la *Loi sur le courtage immobilier* (art. 143 LDPSF).



Corrigé de l'exercice d'autoévaluation

Réponse 1

Marianne est représentante en assurance de dommages dans un cabinet de courtage. Sa meilleure amie travaille pour la municipalité ; elle est responsable de l'émission des permis de construction. Marianne demande à son amie de l'informer lorsqu'un citoyen demande un permis pour une construction résidentielle. Elle lui promet, en échange, des billets de spectacle. Marianne a-t-elle le droit d'agir ainsi ?

- a) Oui, car des billets de spectacle ne sont pas considérés comme une rémunération représentant une valeur importante.
- b) Non, il faudrait que la rémunération soit effectuée en argent afin qu'elle puisse être inscrite dans un registre.
- c) Oui, il est courant d'agir ainsi dans l'industrie de l'assurance.

Réponse

- d) **Non, il n'est pas permis de rémunérer une personne pour obtenir ce genre d'informations.**

→ Justification

En vertu de l'article 6 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, le représentant ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à verser à une personne qui n'est pas un représentant une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage, sauf dans les cas permis par la LDPSF.

Réponse 2

Guylain, un client potentiel, contacte Julienne, courtière en assurance de dommages, afin qu'elle procède à l'analyse de son dossier. Guylain est propriétaire d'un resto-bar et a de la difficulté à trouver un assureur qui répond à ses besoins. Après avoir transmis plusieurs propositions, Julienne finit par trouver un assureur qui accepte de couvrir le resto-bar de Guylain. Julienne et son client discutent ensemble des protections offertes et du montant de la prime. Guylain accepte alors le contrat. Une fois les procédures entamées pour l'émission de la police d'assurance, Julienne transmet à Guylain sa police d'assurance et une facture, laquelle comprend des honoraires de 500\$.

En recevant la facture de Julienne, Guylain est très surpris de constater que des honoraires lui ont été facturés puisqu'il n'en a jamais été question entre eux.

Une telle pratique de la part de Julienne est-elle justifiée ?

- a) Oui, car c'est une pratique courante chez les courtiers en assurance de dommages de facturer des honoraires pour l'analyse de dossier.
- b) **Non ; au moment de la transaction, Julienne avait le devoir d'informer Guylain que des frais additionnels seraient facturés, et celui-ci devait les avoir acceptés au même moment.**
- c) Non, car Julienne devait informer Guylain, lors de la transmission de la facture, que des honoraires avaient été facturés, honoraires qui n'étaient pas inclus dans la prime de l'assureur.
- d) Oui, si Julienne est en mesure d'expliquer et de justifier ces frais additionnels.

Réponse

→ Justification

En vertu de l'article 22 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, le représentant doit aviser son client de tous les frais qui ne sont pas inclus dans le montant de la prime d'assurance. Cette information doit être mentionnée au client et acceptée par celui-ci au moment de la transaction.

Réponse 3

Avant de rencontrer un assuré, Hakim, un représentant en assurance de dommages, vérifie toujours ses dossiers. En consultant celui de Pierre, il y remarque une réclamation déposée le mois passé et qui n'est pas encore réglée. Au cours d'une conversation avec l'assuré, il lui fait part de ses observations. Il sous-entend que l'expert en sinistre a fait preuve d'incompétence et qu'il manque sûrement de jugement pour ne pas avoir encore déterminé le montant de l'indemnité. Il conseille vivement à Pierre de demander à l'assureur de remplacer l'expert à son dossier le plus tôt possible. Hakim a-t-il bien agi ?

Réponse

- a) **Non, il ne peut pas discréditer un autre représentant.**
- b) Oui, en tant que professionnel, il se devait d'aviser Pierre afin que celui-ci puisse prendre les mesures qui s'imposent.
- c) Oui, car c'est dans le seul intérêt du client.
- d) Non, car son travail est de connaître les produits d'assurance et non de procéder à l'expertise des sinistres.

→ Justification

En vertu de l'article 31 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, le représentant ne doit pas dénigrer, dévaloriser ou discréditer un autre représentant.

Réponse 4

Yan est agent d'assurance, c'est-à-dire un représentant en assurance de dommages employé d'un assureur. Il reçoit un avis de convocation de la Chambre de l'assurance de dommages à la suite d'une plainte de Patricia, gestionnaire des avoirs de Gestab inc. l'un de ses clients. Patricia a porté plainte au syndic, car elle juge que Yan ne lui a pas fourni les protections adéquates pour les propriétés résidentielles de Gestab inc.; elle est aussi d'avis que les primes sont beaucoup trop élevées au regard des couvertures accordées.

Yan est toutefois en mesure de démontrer que toutes les couvertures sont adéquates et que les primes conviennent par rapport aux protections accordées. Il contacte donc Patricia et lui demande de retirer sa plainte. En contrepartie, il déduira un montant sur les primes du prochain renouvellement.

Yan peut-il faire une telle proposition ?

- a) Oui, parce qu'il a fait tout ce qu'il pouvait pour éviter que la situation dégénère encore plus.
- b) Oui, parce que sa proposition est à l'avantage de la plaignante.
- c) Non, parce qu'en baissant le montant de la prime, il ouvre la porte à d'autres contestations concernant les montants des primes antérieures.
- d) **Non, parce qu'il n'avait pas le droit, dans cette situation, d'intervenir auprès de la plaignante en exerçant des pressions sur elle et en lui offrant des avantages en contrepartie de l'abandon de la plainte.**

Réponse

→ Justification

En vertu de l'article 36 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, le représentant ne doit pas intervenir auprès du plaignant ou de la personne qui a demandé la tenue d'une enquête lorsqu'il est informé d'une enquête ou d'une plainte le concernant, sauf dans l'exécution de son mandat, le cas échéant.

Réponse 5

Tamika, une représentante employée d'un assureur, fréquente depuis quelques semaines Justin, propriétaire d'une rutilante voiture sport et grand amateur de vitesse. Sa police d'assurance automobile vient à échéance la semaine prochaine, et il demande à Tamika de lui faire une proposition pour couvrir son véhicule. Elle consulte Nicole, au service de la souscription, pour qu'elle établisse la prime.

Bien que Justin l'ait mise au courant du fait que son permis de conduire avait été révoqué il y a deux ans à la suite d'une multitude d'excès de vitesse, Tamika se garde bien d'en informer la souscriptrice, et elle ne mentionne pas non plus sa relation avec Justin. Elle souhaite éviter des soucis à son amoureux (qui lui a assuré ne plus avoir commis d'excès de vitesse depuis), tout en étant persuadée que l'information n'est pas pertinente pour son employeur.

Le comportement de Tamika est-il conforme au *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* ?

- a) Le comportement de Tamika est conforme au Code puisqu'elle ne peut savoir que les excès de vitesse sont encore nombreux, elle ne fréquente Justin que depuis peu.
- Réponse** b) **Le comportement de Tamika n'est pas conforme au Code puisqu'elle se place en situation de conflit d'intérêts et ne fait pas mention de la situation à son employeur.**
- c) Le comportement de Tamika n'est pas conforme au Code puisqu'elle accepte que Justin devienne son client.
- d) Le comportement de Tamika est conforme au Code, car elle n'a pas à dévoiler sa relation avec Justin, qui relève de sa vie privée, et que, par expérience, elle est en mesure de déterminer si les renseignements sont ou non pertinents pour la souscription.

→ Justification

En vertu de l'article 10 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, le représentant doit éviter de se placer, directement ou indirectement, dans une situation où il serait en conflit d'intérêts. De plus, selon l'article 29 du Code, « le représentant en assurance de dommages doit donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir ».



Corrigé de l'exercice d'autoévaluation

Réponse 1

Anne-Marie est experte en sinistre au service du public. Sa meilleure amie travaille pour la municipalité comme répartitrice des appels d'urgence. Anne-Marie demande à son amie de l'informer lorsque des sinistres par incendie se produisent. Elle lui promet, en échange, de lui procurer des billets pour des spectacles.

Anne-Marie a-t-elle le droit d'agir ainsi ?

- a) Oui, car des billets pour des spectacles ne sont pas considérés comme une rémunération représentant une valeur importante.
- b) Non, il faudrait que la rémunération soit en argent afin de l'inscrire dans un registre.
- c) Oui, il est commun d'agir ainsi dans l'industrie de l'assurance.

Réponse

- d) **Non, il n'est pas permis de rémunérer une personne pour obtenir ce genre d'informations.**

→ Justification

En vertu de l'article 6 du *Code de déontologie des experts en sinistre*, l'expert en sinistre ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à verser à une personne qui n'est pas un représentant une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage, sauf dans les cas permis par la loi.

Réponse 2

Un assureur mandate Guylaine, experte en sinistre indépendante, afin qu'elle enquête sur un sinistre majeur. Guylaine propose une facturation selon un taux horaire, en expliquant brièvement à l'assureur la répartition des coûts de ses services.

Quelques semaines plus tard, en recevant la facture d'honoraires de Guylaine, l'assureur est très surpris de constater que des frais additionnels se sont ajoutés à ceux qui avaient pourtant déjà été négociés avec l'experte en sinistre.

Une telle pratique de la part de Guylaine est-elle justifiée

- a) Oui, car c'est à l'assureur de bien clarifier l'entente de rémunération avant de l'approuver.
- b) Non, car Guylaine avait le devoir d'informer l'assureur avant de facturer ces frais additionnels.
- Réponse** c) **Non, Guylaine devait informer promptement l'assureur que des frais additionnels seraient facturés, et celui-ci devait les avoir acceptés au même moment.**
- d) Oui, si Guylaine est en mesure d'expliquer et de justifier ces frais additionnels.

→ Justification

En vertu de l'article 41 du *Code de déontologie des experts en sinistre*, l'expert en sinistre doit, s'il a conclu avec un mandant un contrat prévoyant une rémunération sur une base horaire, fournir à ce mandant toutes les explications nécessaires à la compréhension de son relevé de rémunération et des modalités de paiement.

Réponse 3

Avant de rencontrer un assuré, Léon, expert en sinistre indépendant, vérifie toujours le dossier qui lui est confié. En consultant le contrat d'assurance de Pierre, victime d'un sinistre, il remarque certaines irrégularités. Au cours de son premier contact avec l'assuré, il lui fait part de ses observations. Il sous-entend que son courtier en assurance de dommages a fait preuve d'incompétence et qu'il manque sûrement de jugement pour lui avoir fait souscrire un tel contrat. Léon ne se gêne pas pour dénigrer le travail du courtier et conseille vivement à Pierre de changer de représentant le plus tôt possible.

Léon a-t-il bien agi ?

Réponse

- a) **Non, il ne peut pas discréditer un autre représentant.**
- b) Oui, en tant que professionnel, il se devait d'aviser Pierre afin qu'il puisse prendre les mesures qui s'imposent.
- c) Oui, car il a agi uniquement dans l'intérêt du client.
- d) Non, car son travail est de connaître l'expertise des sinistres et non pas de vendre des produits d'assurance.

→ Justification

L'expert en sinistre se doit de mettre en lumière les lacunes dans le contrat, mais en vertu de l'article 50 du *Code de déontologie des experts en sinistre*, il doit le faire sans dénigrer, dévaloriser ou discréditer un autre représentant.

Réponse 4

Marc est un expert en sinistre indépendant. Il reçoit un avis de convocation de la ChAD à la suite d'une plainte déposée par Patricia, gestionnaire de l'un de ses clients assureurs. Patricia a porté plainte au syndic, car elle juge que Marc lui a transmis une facture d'honoraires beaucoup trop élevée.

Marc est toutefois en mesure de prouver que toutes les dépenses sont justifiées et que ses honoraires correspondent aux services rendus. Il contacte donc Patricia et lui demande de retirer sa plainte. En contrepartie, il déduira un montant de ses honoraires.

Marc peut-il faire une telle proposition à la plaignante ?

- a) Oui, parce qu'il a fait tout ce qu'il pouvait pour éviter que la situation ne dégénère encore plus.
- b) Oui, parce que sa proposition est à l'avantage de la plaignante.
- c) Non, parce qu'en baissant le montant de sa facture d'honoraires, il ouvre la porte à d'autres contestations des montants de factures antérieures.

Réponse

- d) **Non, parce qu'il n'avait pas le droit, à ce moment-là, d'intervenir auprès de la plaignante.**

→ Justification

En vertu de l'article 57 du *Code de déontologie des experts en sinistre*, l'expert en sinistre ne doit pas intervenir auprès du plaignant ou de la personne qui a demandé la tenue d'une enquête lorsqu'il est informé de celle-ci ou d'une plainte à son sujet, sauf dans l'exécution de son mandat, le cas échéant.

Réponse 5

Victor, expert en sinistre employé par un assureur, est chargé de régler la réclamation d'un assuré à la suite du vol de son automobile. L'assuré explique qu'il avait ajouté au véhicule des enjoliveurs achetés usagés d'un particulier et qu'il n'a pas de facture. Il produit cependant une photographie prouvant la présence des enjoliveurs sur son véhicule, et le vendeur confirme à Victor l'achat des enjoliveurs et leur prix.

Victor, désirant protéger les intérêts de son employeur, insiste néanmoins pour que l'assuré produise une facture prouvant l'achat des enjoliveurs, sans quoi il refusera d'indemniser l'assuré pour ces garnitures.

Victor a-t-il bien agi ?

- a) Oui, parce qu'il fait tout ce qu'il peut pour s'assurer de la légitimité de la réclamation.
- b) Oui, parce qu'il ne doit protéger que les intérêts de son employeur, l'assureur ; si l'assuré veut voir ses intérêts protégés, il n'a qu'à retenir les services d'un expert en sinistre indépendant.
- c) **Non, puisque le témoignage de l'assuré, la production de la photographie et le témoignage du vendeur peuvent constituer des preuves de possession suffisantes.**
- d) Non, puisque c'est à l'assureur de démontrer que l'assuré ne possédait pas l'équipement faisant l'objet de la réclamation.

Réponse

→ Justification

En vertu de l'article 27 du *Code de déontologie des experts en sinistre*, l'expert en sinistre doit agir honnêtement et équitablement en respectant les droits de chacune des parties. Il doit donc appliquer les dispositions du contrat d'assurance en toute objectivité, diligence et efficacité. Il est abusif de la part de l'expert d'exiger de l'assuré, afin qu'il soit indemnisé, qu'il présente une facture d'achat originale des enjoliveurs achetés d'un particulier, alors que l'assuré a fourni une photographie démontrant clairement que le véhicule en était muni et que le vendeur en a confirmé le prix d'achat. Les photographies et les témoignages constituent des preuves de possession suffisantes, dans la mesure où ils sont crédibles et ne peuvent être mis en doute.

Réponse 6

Nadia, experte en sinistre qui travaille pour un assureur, fréquente depuis quelques semaines Justin, propriétaire d'une rutilante voiture sport. Celle-ci est volée alors qu'elle se trouvait stationnée tout près de l'immeuble où habite Justin. Josette, directrice des sinistres, mandate sa collègue Nadia pour régler cette réclamation, sans connaître le lien qui unit Nadia et l'assuré.

Bien qu'elle soit au courant de la suspension récente du permis de conduire de Justin (suspension dont elle ignore les raisons), Nadia se garde bien d'aborder cet aspect dans le cadre de son enquête et n'en informe pas sa supérieure ni le service de la souscription de son employeur. Elle souhaite éviter des soucis à Justin, tout en étant persuadée que l'information n'est pas pertinente pour son employeur.

Or, le permis de conduire de Justin avait été révoqué pour une deuxième fois au cours des trois dernières années pour cause de conduite en état d'ébriété.

Le comportement de Nadia et celui de Josette sont-ils conformes au *Code de déontologie des experts en sinistre* ?

a) Le comportement de Nadia est conforme puisqu'elle ne pouvait se douter des motifs ayant mené à la suspension du permis de Justin, qu'elle fréquentait depuis peu, tout comme celui de Josette, qui ne connaissait pas le lien qui unit Nadia et l'assuré.

Réponse

b) **Le comportement de Nadia n'est pas conforme puisqu'elle s'est placée en situation de conflit d'intérêts et n'a pas dénoncé la situation à son employeur; le comportement de Josette est conforme puisqu'elle ne connaissait pas le lien qui unit Nadia et l'assuré.**

c)

Le comportement de Nadia n'est pas conforme puisqu'elle s'est placée en situation de conflit d'intérêts et n'a pas dénoncé la situation à son employeur; le comportement de Josette n'est pas conforme non plus puisqu'elle se doit de bien connaître les experts en sinistre qui travaillent pour le service qu'elle dirige.

d)

Le comportement de Nadia est conforme puisqu'elle a droit au respect de sa vie privée; le comportement de Josette est conforme puisqu'elle doit respecter la vie privée des employés sous sa responsabilité.

→ Justification

En vertu de l'article 9 du *Code de déontologie des experts en sinistre*, l'expert en sinistre doit éviter de régler les réclamations d'amis ou de membres de la famille, car son jugement à l'égard des parties pourrait en être défavorablement affecté. Dans ce cas, Nadia a privilégié les intérêts de son nouvel ami de cœur au détriment de ceux de son employeur. Puisque Josette ne connaissait pas le lien qui unit Nadia et l'assuré, aucun reproche ne peut lui être adressé. Il en serait autrement si elle avait eu connaissance de ce fait et avait décidé d'en faire fi.

Réponse 7

La voiture usagée d'Éric est lourdement endommagée dans un accident de la route. Dominic, l'expert en sinistre employé par l'assureur d'Éric, est responsable du dossier. Voulant que l'assuré soit satisfait du délai de traitement de sa réclamation, il entre en contact rapidement avec un débosseleur et l'autorise à effectuer les travaux de remise en état du véhicule sans avoir préalablement obtenu une évaluation des dommages.

Finalement, le coût des réparations excède largement la valeur du véhicule et, par le fait même, le montant d'assurance.

Le fait d'avoir confié à un débosseleur la réparation du véhicule sans avoir obtenu au préalable une évaluation des dommages est-il une pratique acceptable de la part de Dominic ?

Réponse

- a) **Non, Dominic a été négligent en ne s'assurant pas que le coût des travaux à être effectués ne dépasserait pas la valeur du véhicule.**
- b) Non, Dominic aurait dû convenir préalablement avec le débosseleur que l'excédent du coût de réparation serait réclamé à l'assuré.
- c) Oui, Dominic a veillé aux intérêts de l'assuré qui était très satisfait des courts délais dans le traitement de sa réclamation et de pouvoir récupérer rapidement son véhicule.
- d) Oui, car c'est le débosseleur qui aurait dû avertir Dominic que le coût des travaux excéderait la valeur du véhicule.

→ Justification

Dominic a exercé ses activités de façon négligente en ne s'assurant pas que le coût des travaux à être effectués n'excéderait pas la valeur du véhicule et, par le fait même en n'obtenant pas l'accord de son client avant de confier le mandat. Considérant l'état d'usure du véhicule avant l'accident et la gravité des dommages subis, l'expert en sinistre aurait dû savoir que les travaux allaient excéder considérablement le maximum de la couverture de la police. Dominic contrevient ainsi aux articles 10 et 58, par. 1^o du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

Réponse 8

Marie, experte en sinistre indépendante, se voit confier son premier dossier de réclamation douteuse. L'enquête préliminaire semble démontrer qu'Henri pourrait être impliqué dans l'incendie de son propre véhicule. Henri conteste son implication et affirme qu'au moment du sinistre, il se trouvait au restaurant avec Nicolas, un collègue de travail. Marie rencontre Nicolas, qui dément l'affirmation d'Henri et soutient qu'il ne le fréquente pas en dehors des heures de travail.

L'assureur, au regard de l'enquête de Marie, nie la couverture, et Henri n'est pas indemnisé.

Marie se rend compte, quelques mois plus tard, qu'elle n'a pas rencontré le témoin approprié et qu'Henri parlait plutôt d'un autre collègue portant le même prénom. Personne d'autre que Marie n'est au courant de cette situation.

Que doit faire Marie ?

- a) Elle doit taire cette information puisqu'elle risque d'être poursuivie.
- b) Elle doit informer uniquement son assureur de responsabilité professionnelle dans l'éventualité où l'assuré aurait connaissance de la situation et la poursuivrait.
- c) Elle doit informer son assureur de responsabilité professionnelle et son mandataire afin qu'un complément d'enquête soit mené et que la décision de l'assureur soit modifiée, au besoin.**
- d) Elle doit ignorer l'information tardive, la décision de l'assureur ayant dûment été communiquée à l'assuré.

Réponse

→ Justification

En vertu de l'article 38 du *Code de déontologie des experts en sinistre*, l'expert en sinistre ne peut éluder ou tenter d'éluder sa responsabilité professionnelle ou celle du cabinet ou de la société autonome où il exerce ses activités. Marie doit donc faire face à sa responsabilité potentielle et agir équitablement au bénéfice de l'assuré, qui a pu être lésé par cette erreur.

F-135

1^{re} édition, 2017

(Mise à jour :
Janvier 2019)

de l'entretien de l'immeuble. Elle peut alors bénéficier du régime prévu à l'article 1467 C.c.Q. qui prévoit une présomption de responsabilité. Puisqu'un immeuble est un bien, la victime peut également bénéficier de la présomption de faute contenue à l'article 1465 C.c.Q. qui s'applique au gardien d'un bien.

EXEMPLE

Élias, qui circule sur le trottoir, est blessé lorsqu'une brique se détache d'un immeuble, propriété de Norah. Élias pourra poursuivre Norah en vertu de l'article 1467 C.c.Q. et prouver la ruine de l'immeuble de celle-ci. Élias aura également l'option de poursuivre Norah en tant que gardienne du bien, au sens de l'article 1465 C.c.Q.; dans ce dernier cas, il bénéficiera d'une présomption de faute. Afin de s'exonérer de cette présomption, Norah devra prouver qu'elle n'a commis aucune faute.

2.8.4.3 Le fait d'un animal

Enfin, en vertu de l'article 1466 C.c.Q., le propriétaire d'un animal est tenu de réparer le préjudice que celui-ci a causé, qu'il soit sous sa garde ou sous celle d'un tiers, qu'il se soit égaré ou échappé. De même, la personne qui se sert de l'animal en est également responsable. Pour le propriétaire et le gardien d'un animal, le Code civil crée une présomption de responsabilité. Ainsi, le propriétaire ne pourra pas s'exonérer en prouvant qu'il n'a pas lui-même commis de faute; la victime n'aura pas à établir qu'une faute a été commise pour mettre en œuvre la responsabilité pour le fait de l'animal. Le propriétaire pourra échapper à cette responsabilité seulement en prouvant la faute de la victime, celle d'un tiers (par exemple, l'utilisateur) ou d'une force majeure au sens de l'article 1470 C.c.Q.

EXEMPLE

voisin

Le chien de Youri mord gravement Jasmin, un ~~facteur~~, lorsque ce dernier se rend à son domicile. À partir du moment où Jasmin établit qu'il a subi des dommages causés par le chien de Youri, celui-ci sera automatiquement tenu responsable et devra indemniser Jasmin. Youri ne pourra pas s'exonérer en prouvant qu'il n'a pas commis de faute.

Le tableau 2.3 résume les caractéristiques des régimes de responsabilité civile contractuelle et extracontractuelle.

- répondre aux exigences de formation minimale (art. 16);
- réussir les examens demandés par l'Autorité (art. 19 et 20);
- terminer avec succès la période probatoire exigée par la discipline ou la catégorie de discipline dans laquelle il désire être inscrit (art. 29 à 40);
- présenter une demande de certificat conforme (art. 55);
- satisfaire aux conditions et aux modalités de délivrance prévues (art. 55 à 62).

De plus, il faut que cette personne acquitte les droits exigibles en vertu du *Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles*²³².

5.2.2 Les exemptions

Le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* prévoit certaines exemptions aux conditions d'admissibilité précitées lorsqu'une personne désire revenir à la carrière après une période d'arrêt. Ces exemptions concernent :

- la formation minimale (art. 17);
- les examens (art. 21 à 23);
- la période probatoire (art. 41 à 43).

Ces exemptions dépendent de plusieurs circonstances, ainsi que de la durée de la période d'arrêt. Par exemple, les exigences sont moindres si la période d'arrêt a été de moins d'un an.

5.2.3 Le renouvellement du certificat

Le titulaire d'un certificat émis par l'Autorité a intérêt à obtenir son renouvellement avant qu'il n'expire. Puisque le certificat a une durée de validité d'un an, il doit donc être renouvelé annuellement²³³.

Ainsi, pour obtenir le renouvellement de son certificat, le représentant doit présenter une demande à cet effet à l'Autorité et satisfaire aux conditions prévues aux paragraphes 5 à 6 de l'article 13 ~~LDPSF~~ et aux dispositions des articles 55 à 56.1 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*²³⁴.

et

La demande de renouvellement du certificat doit être reçue à l'Autorité avant son expiration. Elle peut aussi être reçue dans les 30 jours de l'expiration du certificat;

232. RLRQ, c. D-9.2, r. 9, art. 1 et 2.

233. Art. 61 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*.

234. Art. 63 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*.