

# Table des matières

Liste des tableaux .....	xix
Liste des sigles et des acronymes .....	xx
<b>Chapitre 1</b>	
<b>L'avis de sinistre .....</b>	<b>1</b>
1.1 La prise de connaissance de l'avis de sinistre .....	3
1.1.1 L'identité du réclamant .....	4
1.1.2 La date et le lieu du sinistre .....	4
1.1.3 L'identité du conducteur ou du gardien du véhicule .....	5
1.1.4 L'identité des autres personnes impliquées .....	6
1.1.5 Les renseignements sur le véhicule assuré .....	6
1.1.6 Les circonstances du sinistre .....	7
1.2 L'ouverture du dossier de réclamation .....	8
1.3 La constitution de réserves .....	8
1.4 La comparaison des renseignements obtenus dans l'avis de sinistre avec ceux du dossier d'assurance .....	9
1.4.1 L'identité de l'assuré désigné .....	9
1.4.1.1 Le propriétaire réel et le propriétaire immatriculé .....	9
1.4.1.2 Le locataire et le locateur d'un véhicule .....	10
1.4.2 L'adresse de l'assuré désigné et le lieu d'utilisation du véhicule .....	10
1.4.2.1 L'adresse de l'assuré .....	10
1.4.2.2 Le lieu d'utilisation du véhicule assuré .....	11
1.4.3 Les conducteurs assurés .....	11
1.4.4 Le véhicule désigné .....	12
1.4.5 L'utilisation du véhicule déclarée dans le contrat .....	12
1.5 Les interventions prioritaires en fonction du type de sinistre .....	13
1.5.1 La présence d'un préjudice corporel .....	13
1.5.1.1 Les régimes d'indemnisation .....	13
1.5.1.2 La définition du préjudice corporel .....	14
1.5.1.3 Le règlement sans égard à la responsabilité .....	15
1.5.1.4 Les protections offertes aux Québécois .....	15
1.5.1.5 Les protections offertes aux non-résidents .....	15
1.5.1.6 Les exceptions au versement d'indemnités pour le préjudice corporel par la SAAQ .....	16
1.5.2 Le besoin de remorquage et de remisage .....	20
1.5.3 Le besoin de véhicule de remplacement temporaire .....	20
1.5.4 La prévention de l'aggravation des dommages .....	21
1.5.5 La fin de non-recevoir (« Estoppel ») .....	21
1.6 La documentation du dossier de réclamation .....	23
1.6.1 La collecte de renseignements .....	23

1.6.2	Les déclarations .....	25
1.6.2.1	Le contenu d'une déclaration .....	25
1.6.2.2	La déclaration prise au téléphone .....	26
1.6.2.3	La déclaration prise en personne .....	27
1.6.2.4	La déclaration d'un mineur .....	29
1.6.2.5	La déclaration d'une personne illettrée.....	29
1.6.3	La conservation de la preuve.....	29
1.6.4	Les notes personnelles de l'expert en sinistre.....	30
	Rappel .....	31
	Exercice d'autoévaluation.....	33
	Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	38
	Retour sur les apprentissages.....	45
 <b>Chapitre 2</b>		
	<b>L'analyse des garanties disponibles pour les particuliers – Police F.P.Q. N° 1 .....</b>	<b>47</b>
2.1	La distinction entre un contrat d'assurance et une police d'assurance .....	49
2.1.1	Le contrat d'assurance.....	49
2.1.1.1	L'assurance terrestre .....	49
2.1.1.2	Le contrat d'adhésion .....	50
2.1.2	La police d'assurance .....	50
2.1.3	Les avenants à la police d'assurance .....	51
2.1.4	Les articles de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i> (LAA) liés à la police d'assurance automobile .....	52
2.2	La police F.P.Q. N° 1 – Formulaire des propriétaires .....	52
2.2.1	La section « Table des matières » .....	54
2.2.2	La section « Introduction » .....	54
2.2.3	La section « Conditions particulières » .....	54
2.2.3.1	L'article 1 : Nom et adresse de l'assuré désigné .....	54
2.2.3.2	L'article 2 : Durée du contrat .....	56
2.2.3.3	L'article 3 : Caractéristiques du véhicule désigné.....	56
2.2.3.4	L'article 4 : Garanties, risques couverts, montants d'assurance, franchises et primes d'assurance .....	58
2.2.3.5	L'article 5 : Propriétaire réel et titulaire de l'immatriculation.....	59
2.2.3.6	L'article 6 : Déclarations importantes pour l'analyse du risque.....	59
2.2.3.7	L'article 7 : Informations pour l'assuré désigné.....	60
2.2.4	Le chapitre A : Garanties pour la responsabilité civile découlant des dommages matériels et des dommages corporels causés à d'autres personnes ( <i>assurance obligatoire</i> ).....	60
2.2.4.1	L'article 1 : Personnes assurées .....	62
2.2.4.2	L'article 2 : Véhicules assurés.....	63
2.2.4.3	L'article 3 : Garantie principale.....	67
2.2.4.4	L'article 4 : Garanties additionnelles .....	70
2.2.4.5	L'article 5 : Exclusions.....	73
2.2.4.6	L'article 6 : Indemnité payable par l'assureur.....	74
2.2.4.7	L'article 7 : Mandat de représentation.....	80

Rappel .....	81
2.2.5 Le chapitre B: Garanties pour les dommages aux véhicules assurés ( <i>assurance optionnelle</i> ).....	86
2.2.5.1 L'article 1: Personne assurée.....	86
2.2.5.2 L'article 2: Véhicules assurés.....	86
2.2.5.3 L'article 3: Garantie principale.....	87
2.2.5.4 L'article 4: Garanties additionnelles .....	91
2.2.5.5 L'article 5: Garantie pour les véhicules de remplacement temporaire.....	93
2.2.5.6 L'article 6: Exclusions.....	95
2.2.5.7 L'article 7: Franchise payable par l'assuré désigné .....	99
2.2.5.8 L'article 8: Indemnité payable par l'assureur.....	99
Rappel .....	107
2.2.6 La section « Conditions générales » .....	110
2.2.6.1 L'article 1: Lois applicables au contrat d'assurance.....	110
2.2.6.2 L'article 2: Endroits où les garanties s'appliquent.....	110
2.2.6.3 L'article 3: Continuation des garanties après un sinistre .....	111
2.2.6.4 L'article 4: Règles d'application du contrat d'assurance lorsqu'il y a plusieurs véhicules désignés.....	111
2.2.6.5 L'article 5: Informations à déclarer à l'assureur .....	112
2.2.6.6 L'article 6: Non-respect d'un engagement formel .....	117
2.2.6.7 L'article 7: Usages interdits d'un véhicule assuré .....	117
2.2.6.8 L'article 8: Examen des véhicules assurés .....	118
2.2.6.9 L'article 9: Envoi des avis par l'assureur et l'assuré désigné.....	119
Rappel .....	120
2.2.7 La section « Déclarer un sinistre et faire une réclamation » .....	122
2.2.7.1 L'article 1: Quoi faire lors d'un sinistre .....	122
2.2.7.2 L'article 2: Comment se détermine la valeur des dommages .....	128
2.2.7.3 L'article 3: Droit de l'assureur après avoir payé une indemnité ( <i>Droit de subrogation</i> ).....	131
2.2.7.4 L'article 4: Arbitrage en cas de désaccord entre l'assuré désigné et l'assureur .....	132
2.2.7.5 L'article 5: Maintien des droits de l'assuré désigné et de l'assureur .....	135
2.2.7.6 L'article 6: Délai pour entreprendre une action découlant du contrat d'assurance ( <i>Délai de prescription</i> ).....	136
Rappel .....	137
2.2.8 La section « Prise d'effet, renouvellement et expiration du contrat d'assurance » .....	141
2.2.8.1 L'article 1: Prise d'effet et expiration du contrat d'assurance.....	141
2.2.8.2 L'article 2: Renouvellement du contrat d'assurance .....	141
2.2.8.3 L'article 3: Résiliation du contrat d'assurance ( <i>Mettre fin au contrat d'assurance</i> ).....	142
2.2.9 La section « Tableau de résiliation ».....	144
2.2.10 La section « Définitions » .....	147
Rappel .....	148

Exercice d'autoévaluation.....	150
Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	161
Retour sur les apprentissages.....	179
<b>Chapitre 3</b>	
<b>L'analyse des garanties disponibles pour les particuliers –</b>	
<b>Les avenants disponibles avec la police F.P.Q. N° 1 .....</b>	<b>181</b>
3.1 L'analyse des avenants disponibles en assurance des particuliers .....	183
3.2 L'avenant F.A.Q. N° 2 – Conduite de véhicules dont l'assuré désigné n'est pas propriétaire par des conducteurs désignés (Chapitre A).....	184
3.3 Les avenants relatifs aux véhicules loués .....	186
3.3.1 L'avenant F.A.Q. N° 5a – Véhicules loués ou pris en crédit-bail – Modifications lorsque le propriétaire et un locataire ou crédit-preneur sont désignés comme assurés .....	186
3.3.2 L'avenant F.A.Q. N° 5b – Véhicules loués pour une période de moins d'un an (par des locataires non désignés).....	187
3.3.3 L'avenant F.A.Q. N° 5c – Véhicules loués à court terme (par des locataires non désignés).....	188
3.4 Les avenants relatifs à la franchise applicable au chapitre A.....	188
3.4.1 L'avenant F.A.Q. N° 8 – Franchise pour les dommages matériels (Chapitre A).....	188
3.4.2 L'avenant F.A.Q. N° 8a – Franchise pour les dommages matériels et les dommages corporels (Chapitre A) .....	189
3.5 L'avenant F.A.Q. N° 13c – Restriction de la Protection 3 pour les vitres du véhicule (Chapitre B) .....	190
3.6 Les avenants relatifs au remisage du véhicule.....	192
3.6.1 L'avenant F.A.Q. N° 16 – Suspension de garanties lors du remisage du véhicule .....	192
3.6.2 L'avenant F.A.Q. N° 17 – Remise en vigueur des garanties après le remisage du véhicule .....	195
3.7 L'avenant F.A.Q. N° 19 – Limitation de l'indemnité (Chapitre B).....	195
3.8 Les avenants relatifs à l'extension de la garantie pour les frais de déplacement .....	196
3.8.1 L'avenant F.A.Q. N° 20 – Frais de déplacement (Chapitre B).....	197
3.8.2 L'avenant F.A.Q. N° 20a – Frais de déplacement ( <i>formule étendue</i> ) (Chapitre B).....	200
3.9 Les avenants relatifs aux créanciers.....	202
3.9.1 L'avenant F.A.Q. N° 23a – Préavis au créancier (Chapitre B).....	202
3.9.2 L'avenant F.A.Q. N° 23b – Garantie accordée au créancier (Chapitre B).....	203
3.10 L'avenant F.A.Q. N° 25 – Modification aux Conditions particulières.....	205
3.11 Les avenants relatifs à la responsabilité civile du fait de dommages causés aux véhicules dont l'assuré désigné n'est pas propriétaire .....	205

3.11.1	L'avenant F.A.Q. N° 27 – Responsabilité civile du fait de dommages causés à des véhicules dont l'assuré désigné n'est pas propriétaire ( <i>incluant les véhicules fournis par un employeur</i> ) (Chapitre A) .....	206
3.11.2	L'avenant F.A.Q. N° 27a – Responsabilité civile du fait de dommages causés à des véhicules dont l'assuré désigné n'est pas propriétaire ( <i>excluant les véhicules fournis par un employeur</i> ) (Chapitre A) .....	209
	Rappel .....	210
3.12	L'avenant F.A.Q. N° 28 – Restriction des garanties pour les conducteurs désignés .....	216
3.13	Les avenants relatifs à l'assurance de personnes .....	217
3.13.1	L'avenant F.A.Q. N° 34 – Assurance de personnes .....	217
3.13.2	L'avenant F.A.Q. N° 34 (A-B) – Assurance de personnes (modifications des montants d'assurance ou des personnes assurées) .....	227
3.13.3	L'avenant F.A.Q. N° 37 (A-B) – Modifications aux garanties pour les accessoires électroniques (Chapitre B) .....	229
3.14	Les avenants modifiant la franchise inscrite au chapitre B .....	230
3.14.1	L'avenant F.A.Q. N° 40 – Franchise en cas d'incendie (Chapitre B) .....	230
3.14.2	L'avenant F.A.Q. N° 41 – Modification aux franchises (Chapitre B) .....	230
3.14.3	L'avenant F.A.Q. N° 43 (A à F) – Modification à l'indemnisation (Chapitre B) .....	231
	Rappel .....	240
	Exercice d'autoévaluation .....	244
	Corrigé de l'exercice d'autoévaluation .....	258
	Retour sur les apprentissages .....	273
 <b>Chapitre 4</b>		
<b>l'analyse des garanties disponibles pour les particuliers –</b>		
<b>Polices F.P.Q. N° 2, N° 5 et l'avenant F.A.Q. N° 5-25 .....</b>		
4.1	La police F.P.Q. N° 2 – Formule des conducteurs .....	277
4.1.1	La section « Conditions particulières » .....	280
4.1.1.1	L'article 3: Renseignements sur les véhicules assurés, la personne assurée et les modifications apportées à la police .....	280
	Rappel .....	282
4.2	La police F.P.Q. N° 5 – Formulaire d'assurance complémentaire pour les dommages occasionnés au véhicule assuré ( <i>assurance de remplacement</i> ) .....	283
4.2.1	La section « Table des matières » .....	285
4.2.2	La section « Introduction » .....	285
4.2.3	La section « Conditions particulières » .....	285
4.2.3.1	L'article 3: Caractéristiques du véhicule désigné .....	285
4.2.3.2	L'article 4: Options disponibles avec la police F.P.Q. N° 5 .....	286
4.2.3.3	L'article 5: Déclarations importantes pour l'analyse du risque .....	286
4.2.4	La section « Description des garanties » .....	286
4.2.4.1	L'article 1: Garantie en cas de perte totale du véhicule désigné .....	286

4.2.4.2	L'article 2: Garantie en cas de perte partielle du véhicule désigné .....	292
4.2.4.3	L'article 3: Autres garanties en cas de perte totale ou perte partielle .....	292
4.2.4.4	L'article 4: Conditions d'application .....	294
4.2.5	La section « Exclusions » .....	295
4.2.6	La section « Conditions générales » .....	296
4.2.7	La section « Déclarer un sinistre et faire une réclamation » .....	296
4.2.7.1	L'article 1: Quoi faire lors d'un sinistre .....	296
4.2.7.2	L'article 2: Délais pour le remplacement du véhicule ou le paiement de l'indemnité .....	297
4.2.7.3	Les articles 3 et 4: Droit de l'assureur après avoir pris un montant à sa charge ( <i>Droit de subrogation</i> ) et Arbitrage en cas de désaccord entre l'assuré et l'assureur .....	297
4.2.8	La section « Prise d'effet, renouvellement et expiration du contrat d'assurance » .....	297
4.2.8.1	L'article 2: Fin du contrat d'assurance avant sa date d'expiration .....	297
4.2.8.2	L'article 3: Renouvellement du contrat d'assurance .....	297
4.2.8.3	L'article 4: Résiliation du contrat d'assurance ( <i>Mettre fin au contrat d'assurance</i> ) .....	297
4.2.9	La section « Tableau de résiliation » .....	299
4.2.10	La section « Définitions » .....	300
4.3	L'avenant F.A.Q. N° 5-25 – Modification aux Conditions particulières .....	300
	Rappel .....	301
	Exercice d'autoévaluation .....	306
	Corrigé de l'exercice d'autoévaluation .....	312
	Retour sur les apprentissages .....	321
	Index .....	323

# Table des matières

Liste des tableaux .....	xxii
Liste des sigles et des acronymes .....	xxiii
<b>Chapitre 5</b>	
<b>L'analyse des garanties disponibles pour les entreprises – Polices F.P.Q. N° 1, N° 4 et les avenants .....</b>	<b>1</b>
5.1 La police F.P.Q. N° 1 – Formulaire des propriétaires .....	3
5.1.1 La section « Conditions particulières » .....	4
5.1.1.1 L'article 1: Nom et adresse de l'assuré désigné .....	4
5.1.1.2 L'article 3: Caractéristiques du véhicule désigné.....	4
5.1.2 Le chapitre A: Garanties pour la responsabilité civile découlant des dommages matériels et des dommages corporels causés à d'autres personnes ( <i>assurance obligatoire</i> ) .....	5
5.1.2.1 L'article 2: Véhicules assurés .....	5
5.1.2.2 L'article 3: Garantie principale .....	6
5.1.2.3 L'article 5: Exclusions.....	9
5.1.3 Le chapitre B: Garanties pour les dommages aux véhicules assurés ( <i>assurance optionnelle</i> ) .....	9
5.2 Les avenants disponibles avec la police F.P.Q. N° 1 applicables à l'assurance automobile des entreprises .....	9
5.2.1 L'avenant F.A.Q. N° 4a – Transport d'explosifs .....	9
5.2.2 L'avenant F.A.Q. N° 4b – Transport de substances radioactives .....	11
5.2.3 L'avenant F.A.Q. N° 5d – Détournements de véhicules loués (Chapitre B) .....	12
5.2.4 Les avenants F.A.Q. N° 8 – Franchise pour les dommages matériels (Chapitre A) et N° 8a – Franchise pour les dommages matériels et les dommages corporels (Chapitre A).....	12
5.2.5 Les avenants relatifs à l'extension de la garantie pour les frais de déplacement.....	14
5.2.5.1 L'avenant F.A.Q. N° 20b – Frais de déplacement et perte de revenu (Chapitre B) .....	14
5.2.5.2 L'avenant F.A.Q. N° 20c – Frais de déplacement et perte de revenu ( <i>formule étendue</i> ) (Chapitre B) .....	16
5.2.6 Les avenants relatifs à l'assurance des parcs automobiles.....	16
5.2.6.1 L'avenant F.A.Q. N° 21a – Assurance des parcs automobiles ( <i>avec ajustement mensuel de la prime d'assurance</i> ).....	16
5.2.6.2 L'avenant F.A.Q. N° 21b – Assurance des parcs automobiles ( <i>avec ajustement annuel de la prime d'assurance</i> ).....	19
5.2.7 Les avenants F.A.Q. N° 27 – Responsabilité civile du fait de dommages causés à des véhicules dont l'assuré désigné n'est pas propriétaire ( <i>incluant les véhicules fournis par un employeur</i> ) (Chapitre A) et N° 27a – Responsabilité civile du fait de dommages causés à des véhicules dont l'assuré désigné n'est pas propriétaire ( <i>excluant les véhicules fournis par un employeur</i> ) (Chapitre A).....	22

5.2.8	L'avenant F.A.Q. N° 30 – Restriction des garanties pour certains équipements et matériel fixés au véhicule (Chapitre A).....	24
5.2.9	L'avenant F.A.Q. N° 31 – Équipement n'appartenant pas à l'assuré désigné .....	25
	Rappel .....	28
5.3	La police F.P.Q. N° 4 – Formulaire des garagistes.....	33
5.3.1	La section « Conditions particulières ».....	34
5.3.1.1	L'article 1: Nom et adresse de l'assuré, et adresse de l'établissement désigné .....	34
5.3.1.2	L'article 3: Activités professionnelles .....	35
5.3.1.3	L'article 4: Garanties, risques couverts, montants d'assurance, franchises et primes d'assurance .....	35
5.3.1.4	L'article 5: Base de tarification .....	37
5.3.2	Le chapitre A: Garanties pour la responsabilité civile découlant des dommages matériels et des dommages corporels causés à d'autres personnes ( <i>assurance obligatoire</i> ).....	37
5.3.2.1	L'article 1: Garantie principale .....	38
5.3.2.2	L'article 2: Véhicules assurés .....	38
5.3.2.3	L'article 3: Personnes assurées.....	39
5.3.2.4	L'article 4: Précisions sur les dommages visés par la garantie principale .....	41
5.3.2.5	L'article 5: Garanties additionnelles .....	41
5.3.2.6	L'article 6: Exclusions.....	42
5.3.2.7	L'article 7: Indemnité payable par l'assureur .....	49
5.3.2.8	L'article 8: Mandat de représentation.....	52
	Rappel .....	53
5.3.3	Le chapitre B: Garanties pour les dommages aux véhicules dont l'assuré désigné est propriétaire ( <i>assurance optionnelle</i> ).....	57
5.3.3.1	L'article 1: Garantie principale .....	57
5.3.3.2	L'article 2: Véhicules assurés .....	58
5.3.3.3	L'article 3: Personne assurée .....	58
5.3.3.4	L'article 4: Garanties additionnelles .....	58
5.3.3.5	L'article 5: Exclusions.....	58
5.3.3.6	L'article 6: Franchise payable par l'assuré désigné .....	61
5.3.3.7	L'article 7: Indemnité payable par l'assureur .....	63
5.3.3.8	L'article 8: Ajustement de la prime d'assurance provisionnelle .....	67
	Rappel .....	69
5.3.4	Le chapitre C: Garanties pour la responsabilité civile découlant des dommages aux véhicules confiés ( <i>assurance optionnelle</i> ).....	72
5.3.4.1	L'article 1: Garantie principale .....	72
5.3.4.2	L'article 2: Véhicules assurés .....	73
5.3.4.3	L'article 3: Personnes assurées.....	73
5.3.4.4	L'article 4: Garanties additionnelles .....	74
5.3.4.5	L'article 5: Exclusions.....	74



5.3.4.6	Les articles 6 et 7 : Franchise payable par l'assuré désigné et Indemnité payable par l'assureur .....	74
5.3.5	La section « Définitions » .....	74
	Rappel .....	75
5.4	Les avenants disponibles avec la police F.P.Q. N° 4 – Formulaire des garagistes .....	76
5.4.1	L'avenant F.A.Q. N° 4-70 – Exclusion de véhicules dont l'assuré désigné est propriétaire .....	76
5.4.2	L'avenant F.A.Q. N° 4-74 – Personnes assurées additionnelles .....	76
5.4.3	L'avenant F.A.Q. N° 4-79 – Déclaration mensuelle d'inventaires pour le calcul de la prime d'assurance définitive.....	77
5.4.4	L'avenant F.A.Q. N° 4-79a – Calcul de la prime d'assurance provisionnelle .....	77
5.4.5	L'avenant F.A.Q. N° 4-79b – Calcul de la prime d'assurance définitive .....	78
5.4.6	L'avenant F.A.Q. N° 4-82 (A à D) (Chapitre B et C) – Restriction et exclusion de garanties en cas de vol ou de tentative de vol.....	78
5.4.7	L'avenant F.A.Q. N° 4-83 – Véhicules loués à d'autres personnes pour une période de moins d'un an (sans désignation de locataires) .....	80
	Rappel .....	81
	Exercice d'autoévaluation.....	83
	Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	95
<b>Chapitre 6</b>		
<b>L'analyse des garanties disponibles pour les entreprises – Polices F.P.Q. N° 6, N° 7, N° 8 et les avenants .....</b>		
6.1	La police F.P.Q. N° 6 – Formule des non-proprétaires .....	115
6.1.1	La section « Conditions particulières ».....	117
6.1.1.1	L'article premier: Nom et prénoms (ou raison sociale) et adresse de l'assuré .....	117
6.1.1.2	L'article 3: Véhicules couverts .....	117
6.1.1.3	L'article 4: Informations sur les employés, actionnaires, dirigeants, membres, associés ou mandataires .....	117
6.1.1.4	L'article 5: Véhicules loués par l'assuré.....	118
6.1.1.5	L'article 6: Véhicules utilisés en vertu de contrats et pour le compte de l'assuré .....	118
6.1.1.6	L'article 7: Garantie .....	118
6.1.2	Le chapitre A – Responsabilité civile .....	118
6.1.2.1	Les exclusions .....	119
6.1.2.2	Les garanties subsidiaires .....	121
6.1.2.3	La procuration et l'engagement.....	122
6.1.3	La section « Dispositions diverses » .....	122
6.1.3.1	L'article 1: Étendue territoriale de la garantie .....	122
6.1.3.2	L'article 2: Exclusion des garagistes autres que l'assuré et de leur personnel.....	122
6.1.3.3	L'article 3: Définitions .....	123

6.1.3.4	L'article 4: Pluralité de véhicules.....	124
6.1.3.5	L'article 5: Assurés supplémentaires .....	124
6.1.3.6	L'article 6: Ajustement de la prime.....	124
6.1.3.7	L'article 7: Contrôle .....	125
6.1.3.8	Les articles 8 et 9: Recours entre coassurés et exclusions touchant l'usage du véhicule assuré .....	125
6.1.4	La section « Dispositions générales » .....	125
6.1.5	La section « Tableau de résiliation » .....	127
6.2	Les avenants disponibles avec la police F.P.Q. N° 6 – Formule des non- propriétaires .....	128
6.2.1	L'avenant F.A.Q. N° 6-94 – Responsabilité civile du fait de dommages à des véhicules loués et/ou utilisés en vertu de contrats.....	128
	Rappel .....	131
6.3	La police F.P.Q. N° 7 – Formule d'assurance excédentaire de la responsabilité civile 134	
6.3.1	La section « Conditions particulières ».....	135
6.3.1.1	L'article 3: Garantie .....	135
6.3.1.2	L'article 4: Déclaration des contrats d'assurance automobile primaires.....	135
6.3.1.3	Les conditions générales.....	135
6.3.2	Le chapitre A – Responsabilité civile .....	136
6.3.2.1	Les exclusions .....	136
6.3.2.2	Les garanties subsidiaires.....	137
6.3.2.3	La procuration et l'engagement.....	140
6.3.3	La section « Dispositions spéciales ».....	140
6.3.3.1	L'article 1: Continuation de la garantie.....	140
6.3.3.2	L'article 2: Autres assurances .....	141
6.3.3.3	L'article 3: Déclaration de sinistre .....	141
6.3.3.4	L'article 4: Déclaration à l'assureur.....	141
	Rappel .....	143
6.4	La police F.P.Q. N° 8 – Formule des locataires.....	145
6.4.1	La section « Conditions particulières ».....	145
6.4.1.1	L'article 3: Véhicules couverts .....	145
6.4.1.2	L'article 4: Garanties .....	145
6.4.1.3	L'article 5: Base de tarification .....	146
6.4.2	La section « Dispositions spéciales ».....	147
6.4.2.1	L'article 1: Engagement du locataire.....	147
6.4.2.2	L'article 2: Souscription d'une police F.P.Q. N° 1 par le locataire .....	147
6.4.2.3	L'article 3: Défaut du locataire de respecter son engagement .....	147
6.4.2.4	L'article 4: Examen des livres et des archives de l'assuré .....	147
6.4.3	La section « Annexe I – Engagement du locataire ».....	148
6.5	Les avenants disponibles avec la police F.P.Q. N° 8 – Formule des locateurs .....	148

Rappel .....	149
Exercice d'autoévaluation.....	151
Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	155
<b>Chapitre 7</b>	
<b>L'obtention des éléments de l'enquête afin de déterminer la recevabilité de la réclamation.....</b>	
	161
7.1 La collecte des renseignements manquants pour déterminer la cause et la nature d'un sinistre .....	163
7.1.1 La distinction entre la cause et la nature d'un sinistre .....	164
7.1.2 Le contexte juridique de la collecte des renseignements manquants .....	165
7.1.2.1 Les limites d'autorité de l'expert en sinistre.....	165
7.1.2.2 L'obligation de collaborer de l'assuré .....	165
7.1.2.3 Le consentement de l'assuré .....	165
7.1.3 Les renseignements supplémentaires à recueillir .....	166
7.1.3.1 Le rapport d'accident, le constat amiable et le rapport d'événement .....	166
7.1.3.2 Les déclarations des autres personnes, incluant des témoins.....	168
7.1.3.3 Les renseignements supplémentaires à obtenir avec ou sans le consentement écrit de l'assuré.....	171
7.1.4 L'établissement de la nature et de la cause directe d'un sinistre en fonction de l'information recueillie .....	172
7.2 L'établissement de la recevabilité de la réclamation .....	173
7.2.1 L'analyse du contrat en fonction de la cause et de la nature du sinistre .....	173
7.2.1.1 Les liens entre la cause, la nature, les circonstances d'un sinistre et les garanties d'une police d'assurance .....	173
7.2.1.2 Les particularités de la police F.P.Q. N° 4 – Formulaire des garagistes .....	183
7.2.2 La confirmation de la recevabilité de la réclamation .....	186
7.2.2.1 La réclamation irrecevable .....	187
7.2.2.2 La réclamation recevable .....	188
7.3 La possibilité d'exercer son droit de subrogation.....	189
7.3.1 La possibilité d'exercer son droit de subrogation pour les accidents d'automobile au Québec .....	191
7.3.2 La possibilité d'exercer son droit de subrogation pour les accidents d'automobile à l'extérieur du Québec.....	191
7.3.3 La possibilité d'exercer son droit de subrogation pour les réclamations n'impliquant pas un autre véhicule.....	191
7.3.3.1 Les cas relatifs à la Protection 2: Garantie contre les risques de collision et de renversement.....	191
7.3.3.2 Les cas relatifs à la Protection 3: Garantie contre les risques qui ne sont pas une collision ou un renversement ou la Protection 4: Garantie contre des risques spécifiques du chapitre B. ....	193

7.3.4	Le recours de la partie adverse.....	195
	Rappel .....	196
	Exercice d'autoévaluation.....	198
	Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	204
<b>Chapitre 8</b>		
<b>La transmission de renseignements À divers intervenants de l'industrie de l'assurance automobile.....</b>		
8.1	Le contexte juridique de la transmission de renseignements.....	219
8.2	Les renseignements à transmettre au service de la souscription de l'assureur.....	220
8.2.1	Le mode de transmission des renseignements .....	220
8.2.2	Les renseignements influençant l'assureur.....	220
8.2.2.1	La localisation de la résidence ou de l'établissement désigné et le territoire d'utilisation.....	221
8.2.2.2	Les particularités de l'établissement désigné (police F.P.Q. N° 4).....	222
8.2.2.3	Les caractéristiques du véhicule .....	222
8.2.2.4	Les particularités du conducteur du véhicule .....	224
8.2.2.5	L'usage du véhicule.....	224
8.2.2.6	Les activités professionnelles.....	226
8.3	Les renseignements à transmettre aux divers intervenants de l'industrie de l'assurance automobile .....	227
8.3.1	Le Groupement des assureurs automobiles .....	228
8.3.1.1	Les renseignements transmis au Fichier central des sinistres automobiles .....	228
8.3.1.2	Les renseignements transmis au Plan de répartition des risques .....	229
8.3.2	Les Services d'enquête du Bureau d'assurance du Canada (BAC/SE) .....	230
8.3.3	Le créancier ou le crédit-preneur .....	230
8.3.4	Le locateur du véhicule de remplacement temporaire .....	231
8.3.5	Les divers spécialistes .....	231
8.3.5.1	L'estimateur en dommages .....	231
8.3.5.2	Le garagiste.....	232
8.3.5.3	Les experts-conseils.....	233
8.3.6	Les autres assureurs.....	233
8.3.7	Le courtier en assurance de dommages.....	233
	Rappel .....	235
	Exercice d'autoévaluation.....	237
	Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	243

## Chapitre 9

<b>L'encadrement de l'assuré dans le processus de règlement du sinistre</b> .....	255
9.1 L'obligation de renseigner l'assuré sur les services mis à sa disposition .....	257
9.1.1 Les réseaux de fournisseurs des assureurs .....	257
9.1.2 Les véhicules de remplacement temporaire .....	258
9.1.2.1 Les garanties et les avenants pertinents .....	258
9.1.2.2 Les solutions possibles .....	262
9.1.3 Les organismes de l'industrie automobile .....	263
9.1.3.1 Le Groupement des assureurs automobiles .....	264
9.1.3.2 La Société de l'assurance automobile du Québec et le Fonds d'assurance automobile du Québec .....	265
9.1.3.3 La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels .....	268
9.1.3.4 La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail .....	269
9.1.3.5 Le Bureau d'assurance du Canada .....	270
9.2 Le devoir d'informer l'assuré de ses droits et de ceux de son assureur .....	271
9.2.1 La valeur des dommages .....	271
9.2.2 Le désaccord sur l'offre de règlement .....	274
9.2.3 Les délais de règlement .....	276
9.2.4 La réserve des droits des parties .....	277
9.3 Les obligations contractuelles et légales de l'assuré envers l'assureur .....	278
9.3.1 Les informations et les documents à transmettre à l'assureur au moment d'une réclamation .....	279
9.3.1.1 La déclaration de sinistre .....	279
9.3.1.2 Les informations .....	279
9.3.2 La préservation des biens endommagés .....	286
9.3.3 L'admission de la responsabilité et la collaboration .....	288
9.4 Le devoir d'expliquer à l'assuré les étapes du règlement d'un sinistre .....	288
9.4.1 La réception des rapports à la suite des mandats confiés aux partenaires .....	289
9.4.1.1 Les estimateurs .....	289
9.4.1.2 Les garagistes .....	291
9.4.1.3 Les locataires de véhicules de remplacement temporaire .....	291
9.4.1.4 Les autres partenaires spécialisés .....	293
9.4.2 Les vérifications d'usage .....	294
9.4.3 Le suivi de l'évolution du dossier .....	294
9.4.3.1 Le droit de subrogation .....	294
9.4.3.2 Les actes de procédure .....	296
9.4.3.3 Les poursuites contre l'assuré .....	296
9.4.4 Le délai de prescription .....	296
Rappel .....	298
Exercice d'autoévaluation .....	301
Corrigé de l'exercice d'autoévaluation .....	307

**Chapitre 10**

<b>La recevabilité de la réclamation</b>	<b>319</b>
10.1	La vérification de l'intérêt assurable dans le bien sinistré..... 321
10.1.1	La nature du droit de l'assuré sur le bien assuré ..... 321
10.1.2	L'obligation de l'intérêt assurable ..... 322
10.2	Le contrôle de la valeur de la réclamation ..... 323
10.2.1	Les réserves ..... 323
10.2.1.1	L'évaluation préliminaire et son évolution en cours d'enquête ..... 323
10.2.1.2	Les méthodes d'estimation des réserves ..... 324
10.2.2	L'obligation de l'assuré de démontrer sa perte ..... 325
10.2.2.1	Les pièces justificatives ou preuves de possession ..... 325
10.2.2.2	La validation des pièces justificatives reçues (pour tous les contrats d'assurance) ..... 327
10.2.2.3	La validation des pièces justificatives reçues (particularités de la police F.P.Q. N° 4 – Formulaire des garagistes) ..... 329
10.2.3	L'estimation des dommages causés au véhicule de l'assuré ..... 336
10.2.3.1	L'estimateur ..... 337
10.2.3.2	Le contenu de l'estimation des dommages (perte partielle) ..... 339
10.2.3.3	Les véhicules déclarés perte totale ..... 340
10.2.3.4	La disposition des débris (le sauvetage) ..... 344
10.2.3.5	La reconstruction d'un véhicule « gravement accidenté » ..... 346
10.2.4	L'évaluation des dommages aux biens autres qu'automobiles ..... 348
10.2.4.1	La dépréciation ..... 350
10.2.4.2	La dépréciation selon la parité ..... 351
10.2.4.3	La dépréciation selon la durée de vie économique ..... 351
10.2.4.4	Les guides de dépréciation sur les bâtiments et les biens meubles ..... 352
10.2.5	L'évaluation des dommages corporels..... 353
10.2.5.1	Le préjudice corporel ..... 354
10.3	La découverte de la fraude ..... 359
10.3.1	Les types de fraudes ..... 360
10.3.2	Les indices de fraude en général ..... 361
10.3.3	Les indices de fraude en cas de vol du véhicule ..... 361
10.3.4	Les indices de fraude en cas d'incendie automobile ..... 363
10.3.5	Les indices de fraude en cas d'accident d'automobile..... 363
10.3.6	Les Services d'enquête du Bureau d'assurance du Canada (BAC/SE) ..... 364
10.4	La réduction des obligations de l'assureur ..... 364
10.4.1	L'opposition au demandeur des sanctions prévues dans sa police..... 364
10.4.1.1	La faute intentionnelle ..... 365
10.4.1.2	Les fausses déclarations ou réticences ..... 365
10.4.1.3	L'aggravation du risque ..... 368
10.4.1.4	Les manquements aux engagements formels ..... 369
10.4.1.5	Les interdictions..... 369
10.4.1.6	Les déclarations mensongères ..... 371

10.4.2 Le respect de ses obligations envers le créancier et le locateur à long terme .....	372
10.4.2.1 Les avenants relatifs aux créanciers .....	373
10.4.2.2 Le locateur à long terme.....	374
Exercice d'autoévaluation.....	383
Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	394
Index .....	413





11.3.5	Les provinces et territoires canadiens ayant adopté un régime privé d'assurance automobile .....	77
11.3.5.1	La <i>Facility Association</i> .....	79
11.3.6	Les montants obligatoires minimums de l'assurance de responsabilité civile et la priorité d'indemnisation .....	80
	Rappel .....	83
	Exercice d'autoévaluation.....	85
	Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	93
	Retour sur les apprentissages .....	107
<b>Chapitre 12</b>		
	<b>La proposition de règlement de la réclamation</b> .....	109
12.1	L'établissement de la valeur de la réclamation.....	111
12.1.1	L'application des dispositions et des conditions de la police afin de calculer et de justifier l'indemnité .....	112
12.1.1.1	Les garanties de la police .....	113
12.1.1.2	Les franchises et les limitations applicables aux garanties .....	115
12.1.1.3	Les avenants appliqués à la réclamation .....	122
12.1.1.4	Les franchises et les limitations applicables aux avenants .....	137
12.1.1.5	La répartition des montants d'assurance en cas d'assurances multiples 141	
12.1.2	La consignation des informations dans le dossier .....	144
12.1.2.1	Les rapports produits par l'expert en sinistre indépendant.....	144
12.1.2.2	Les rapports produits par l'expert en sinistre au service d'un assureur .....	147
12.1.2.3	La <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i> (LPRPSP).....	148
12.2	La proposition d'un règlement.....	148
12.2.1	La vérification de la réception des documents demandés à l'assuré .....	148
12.2.2	L'établissement du montant de l'indemnité.....	149
12.2.2.1	Le montant des dommages .....	150
12.2.2.2	La revalorisation et le préjudice esthétique .....	153
12.2.2.3	Le paiement des taxes au moment du calcul de l'indemnité.....	154
12.2.3	La présentation de l'offre de règlement à l'assuré.....	162
12.2.4	Les documents à fournir à l'assuré et aux autres parties impliquées .....	163
12.2.4.1	La demande d'indemnité automobile – BAC n° 2.TPS.....	163
12.2.4.2	Les documents de transfert de titre de propriété en cas de vol total ou de perte totale .....	164
12.2.4.3	Les quittances en responsabilité civile .....	165
12.2.5	Les principes de base de la négociation .....	165
12.2.5.1	La conciliation des intérêts .....	166
12.2.5.2	Les explications claires .....	166
12.2.5.3	L'utilisation des critères objectifs .....	167
12.2.5.4	La recherche d'une solution visant le bénéfice mutuel.....	167

12.3	L'offre des solutions de rechange en cas de refus du règlement par l'assuré .....	168
12.3.1	L'arbitrage en cas de désaccord .....	168
12.3.2	La politique de traitement des plaintes de l'assureur prévue par l'Autorité .....	169
12.3.2.1	Les plaintes du consommateur adressées à son assureur .....	169
12.3.2.2	Les obligations de l'assureur en matière de traitement des plaintes .....	170
12.3.2.3	L'accusé de réception de la plainte de l'assuré par l'assureur .....	171
12.3.2.4	La réponse de l'assureur à la suite de la révision du dossier .....	171
12.3.2.5	La plainte du consommateur à l'Autorité à la suite de la réception de la révision du dossier par l'assureur .....	172
12.3.2.6	Le processus de médiation de l'Autorité .....	172
12.3.2.7	La consignation au registre des plaintes .....	172
12.4	Les plaintes du public auprès des organismes privés .....	172
12.5	Les plaintes du public adressées à la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) .....	173
12.6	Les dossiers devant les tribunaux .....	174
12.6.1	La Cour du Québec, Division des petites créances .....	175
12.6.2	La Chambre civile de la Cour du Québec .....	175
12.6.3	La Cour supérieure .....	176
12.6.4	La Cour d'appel .....	176
12.6.5	La Cour suprême du Canada .....	177
	Rappel .....	178
	Exercice d'autoévaluation .....	181
	Corrigé de l'exercice d'autoévaluation .....	192
	Retour sur les apprentissages .....	208
 <b>Chapitre 13</b>		
	<b>Le règlement du sinistre et la fermeture du dossier .....</b>	<b>209</b>
13.1	Le rapport final de l'expert en sinistre indépendant .....	211
13.1.1	Les échanges avec tous les intervenants .....	212
13.1.2	La recommandation du paiement de l'indemnité .....	216
13.1.3	La recommandation du recouvrement éventuel .....	217
13.1.4	La récupération de la vente des débris .....	220
13.1.5	Le paiement des frais d'expertise .....	221
13.2	Le dossier complété par l'expert en sinistre au service d'un assureur .....	222
13.2.1	Les échanges avec tous les intervenants .....	223
13.2.2	La recommandation du paiement de l'indemnité .....	223
13.2.3	La recommandation du recouvrement éventuel .....	225
13.2.4	La récupération de la vente des débris .....	228
13.2.5	La communication des renseignements au Fichier central des sinistres automobiles (FCSA) .....	228
13.2.6	Le paiement des frais d'expertise .....	232

13.2.7	Les notes relatives à la fermeture du dossier .....	232
13.3	L'avis au demandeur du refus de paiement d'une réclamation .....	233
13.3.1	Le contenu de l'avis écrit au demandeur .....	234
13.3.2	La conservation du dossier en cas de litige .....	235
	Rappel .....	237
	Exercice d'autoévaluation .....	240
	Corrigé de l'exercice d'autoévaluation .....	244
	Retour sur les apprentissages .....	249
<b>Annexe A:</b>	<b>Aide-mémoire</b>	
	Bref rappel des étapes du processus de règlement d'un sinistre automobile .....	250
<b>Annexe B:</b>	<b>Grille d'horaire d'études</b> .....	252
<b>Annexe C:</b>	<b>Plan d'études</b> .....	253
<b>Bibliographie</b>	.....	255
<b>Glossaire</b>	.....	259
<b>Index</b>	.....	285