

TABLE DES MATIÈRES

Liste des tableaux..... xix

Liste des sigles et des acronymes..... xx

Chapitre 1

La carrière d'expert en sinistre 1

1.1 Le rôle de l'expert en sinistre 3

1.1.1 Les opérations effectuées par l'expert en sinistre durant le processus
de règlement d'un sinistre 4

1.1.2 Les différents types d'experts en sinistre 5

1.1.2.1 L'expert en sinistre à l'emploi d'un assureur 5

1.1.2.2 L'expert en sinistre indépendant 5

1.1.2.3 L'expert en sinistre au service de l'assuré 6

Rappel..... 8

Exercice d'autoévaluation 9

Corrigé de l'exercice d'autoévaluation 10

Retour sur les apprentissages 12

Chapitre 2

L'avis de sinistre 13

2.1 La prise de connaissance de l'avis de sinistre 15

2.1.1 L'identité du réclamant 16

2.1.2 La date et le lieu du sinistre 16

2.1.3 L'identité du conducteur et/ou du gardien du véhicule 17

2.1.4 L'identité des autres parties impliquées 17

2.1.5 Les renseignements sur le véhicule impliqué 18

2.1.6 Les circonstances entourant le sinistre 19

2.2 L'ouverture du dossier de réclamation 19

2.3 L'établissement des réserves 20

2.4 La comparaison des renseignements obtenus à l'avis de sinistre à ceux du dossier
d'assurance 21

2.4.1 L'identité de l'assuré désigné 21

2.4.1.1 Le propriétaire réel et le propriétaire immatriculé 21

2.4.1.2 Le locataire et le locateur d'un véhicule 22

2.4.2 L'adresse de l'assuré désigné et le lieu d'utilisation du véhicule 22

2.4.2.1 L'adresse de l'assuré 22

2.4.2.2 Le lieu d'utilisation du véhicule assuré 23

2.4.3 Les conducteurs assurés 23

2.4.4 Le véhicule assuré 24

2.4.5 L'utilisation du véhicule déclarée au contrat 24

2.5 Les interventions prioritaires en fonction du type de sinistre 25

2.5.1 La présence d'un préjudice corporel 25

2.5.1.1	Les régimes d'indemnisation	26
2.5.1.2	La définition du préjudice corporel.....	27
2.5.1.3	Le règlement sans égard à la responsabilité.....	27
2.5.1.4	Les protections offertes aux Québécois	27
2.5.1.5	Les protections offertes aux non-résidents.....	28
2.5.1.6	Les cas d'exception au versement d'indemnités pour le préjudice corporel par la SAAQ	28
2.5.2	Le besoin de remorquage et de remisage	32
2.5.3	Le besoin de véhicule de remplacement	32
2.5.4	La prévention de l'aggravation des dommages.....	32
2.5.5	La fin de non-recevoir	33
2.6	La documentation du dossier de réclamation.....	34
2.6.1	La collecte de renseignements	34
2.6.2	Les déclarations.....	36
2.6.2.1	Le contenu d'une déclaration.....	36
2.6.2.2	La déclaration prise au téléphone.....	37
2.6.2.3	La déclaration prise en personne	38
2.6.2.4	La déclaration d'un mineur	40
2.6.2.5	La déclaration d'une personne illettrée.....	40
2.6.3	La conservation de la preuve.....	40
2.6.4	Les notes personnelles de l'expert en sinistre.....	41
	Rappel.....	42
	Exercice d'autoévaluation.....	44
	Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	48
	Retour sur les apprentissages.....	55

Chapitre 3

	L'analyse des garanties disponibles pour les particuliers.....	57
3.1	La distinction entre un contrat d'assurance et une police d'assurance.....	59
3.1.1	Le contrat d'assurance.....	59
3.1.2	La police d'assurance et les avenants.....	60
3.1.2.1	Les articles de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i> liés à la police d'assurance automobile.....	61
3.2	La nomenclature des produits d'assurance au Québec.....	62
3.2.1	La signification du sigle F.P.Q.	62
3.2.2	La signification du sigle F.A.Q.	62
3.3	Les composantes d'une police d'assurance automobile.....	63
3.3.1	Les Conditions particulières.....	63
3.3.2	La Nature et étendue de l'assurance.....	64
3.3.2.1	Les garanties offertes aux chapitres A, B et C	64
3.3.2.2	Les franchises applicables aux chapitres B et C	65
3.3.2.3	Les exclusions spécifiques aux chapitres A, B et C	65
3.3.2.4	Les Garanties subsidiaires des chapitres A, B et C	67
3.3.2.5	La Procuration et engagement	68

3.3.2.6	Les Dispositions diverses	68
3.3.3	Les Dispositions générales	69
	Rappel.....	70
3.4	La police F.P.Q. N° 1 – Formule des propriétaires et avenants	72
3.4.1	La clientèle visée.....	72
3.4.2	Les Conditions particulières	73
3.4.2.1	L'article premier : Nom, prénoms (ou raison sociale) et adresse de l'assuré.....	73
3.4.2.2	L'article 2 : Durée du contrat.....	74
3.4.2.3	L'article 3 : Renseignements concernant le véhicule désigné.....	75
3.4.2.4	L'article 4 : Risques couverts, montants d'assurance, primes et franchises.....	77
3.4.2.5	L'article 5 : Propriétaire réel et titulaire de l'immatriculation	79
3.4.2.6	L'article 6 : Déclarations importantes pour l'appréciation du risque	79
3.4.2.7	L'article 7 : Avis	80
	Rappel.....	81
3.4.3	La Nature et étendue de l'assurance	82
3.4.3.1	Le chapitre A – Responsabilité civile	82
	Rappel.....	95
3.4.3.2	Le chapitre B – Dommages éprouvés par le véhicule assuré	97
	Rappel.....	118
3.4.3.3	Les Dispositions diverses	121
	Rappel.....	140
3.4.4	Les Dispositions générales	142
3.4.4.1	Les obligations de l'assuré au moment de la souscription du risque	142
3.4.4.2	Les obligations de l'assuré lors d'un sinistre ou au cours du terme du contrat.....	154
3.4.4.3	Les obligations de l'assureur lors d'un sinistre	161
3.4.4.4	Les droits conférés à l'assureur en vertu du <i>Code civil du Québec</i>	168
3.4.4.5	Les obligations de l'assureur prévues à la Loi sur l'assurance automobile et au Code civil du Québec	170
	Rappel.....	179
3.5	Les avenants disponibles avec la police F.P.Q. N° 1 – Formule d'assurance des propriétaires	185
3.5.1	L'avenant F.A.Q. N° 2 – Conduite de véhicules non désignés (Personnes désignées).....	185
3.5.2	Les avenants relatifs au véhicule désigné donné en location à long terme ou loué à court terme à des tiers.....	188
3.5.2.1	L'avenant F.A.Q. N° 5a – Véhicules loués ou faisant l'objet d'un crédit-bail – Adaptation de la police F.P.Q. N° 1 lorsque le propriétaire et un locataire ou crédit-preneur y sont désignés comme assurés.....	188
3.5.2.2	L'avenant F.A.Q. N° 5c – Véhicules loués à court terme (Sans désignation des locataires).....	189

3.5.3	Les avenants relatifs à la franchise applicable au chapitre A – Responsabilité civile	189
3.5.3.1	L’avenant F.A.Q. N° 8 – Franchise en dommages matériels	190
3.5.3.2	L’avenant F.A.Q. N° 8a – Franchise en responsabilité civile.....	191
3.5.4	L’avenant F.A.Q. N° 13c – Suppression de la garantie de la division 3 du chapitre B en ce qui concerne les glaces	192
3.5.5	Les avenants relatifs au remisage d’un véhicule	193
3.5.5.1	L’avenant F.A.Q. N° 16 – Suspension de garanties pour remisage	193
3.5.5.2	L’avenant F.A.Q. N° 17 – Remise en vigueur après remisage.....	198
3.5.6	L’avenant F.A.Q. N° 19 – Limitation visant le chapitre B.....	198
3.5.7	Les avenants relatifs à l’extension de la garantie relative à la privation de jouissance	199
3.5.7.1	L’avenant F.A.Q. N° 20 – Extension de la garantie « Privation de jouissance »	200
3.5.7.2	L’avenant F.A.Q. N° 20a – Extension de la garantie « Privation de jouissance » (Formule étendue)	202
3.5.8	Les avenants relatifs aux créanciers.....	204
3.5.8.1	L’avenant F.A.Q. N° 23a – Préavis au créancier.....	205
3.5.8.2	L’avenant F.A.Q. N° 23b – Garantie du créancier	206
3.5.9	L’avenant F.A.Q. N° 25 – Avenant modifiant les Conditions particulières (Sans modifier le texte approuvé par l’Autorité des marchés financiers)	208
3.5.10	Les avenants touchant la responsabilité civile pour les dommages causés à des véhicules n’appartenant pas à l’assuré.....	209
3.5.10.1	L’avenant F.A.Q. N° 27 – Responsabilité civile du fait de dommages à des véhicules n’appartenant pas à l’assuré – Incluant les véhicules fournis par un employeur.....	209
3.5.10.2	L’avenant F.A.Q. N° 27a – Responsabilité civile du fait de dommages à des véhicules n’appartenant pas à l’assuré – Excluant les véhicules fournis par un employeur	215
3.5.11	L’avenant F.A.Q. N° 28 – Restriction de la garantie – Conducteurs désignés	216
3.5.12	Les avenants relatifs à l’assurance de personnes.....	216
3.5.12.1	L’avenant F.A.Q. N° 34 – Assurance de personnes.....	217
3.5.12.2	L’avenant F.A.Q. N° 34 (A-B) – Assurance de personnes (Modification des montants d’assurance ou des personnes assurées)	229
3.5.13	L’avenant F.A.Q. N° 37 (A-B) – Modification de la garantie sur les accessoires électroniques.....	230
3.5.13.1	L’option 37A – Limitation du montant de la garantie	230
3.5.13.2	L’option 37B – Exclusion de la garantie.....	231
3.5.14	L’avenant F.A.Q. N° 40 – Franchise en cas d’incendie	231
3.5.15	L’avenant N° 41 – Avenant modifiant les franchises indiquées aux Conditions particulières.....	232
3.5.16	L’avenant N° 43 (A à F) – Modification à l’indemnisation	232
3.5.16.1	L’option 43A – Perte partielle – Pièces neuves	233
3.5.16.2	L’option 43B – Perte partielle – Indemnisation sans dépréciation.....	233
3.5.16.3	L’option 43C – Perte totale – Valeur agréée.....	234
3.5.16.4	L’option 43D – Perte totale – Indemnisation sans dépréciation	235

3.5.16.5	L'option 43E – Perte totale – Indemnisation selon la valeur de remplacement	237
3.5.16.6	L'option 43F – Perte totale – Indemnisation à montant majoré	240
3.5.17	Les modalités de règlement : Véhicule loué ou faisant l'objet d'un crédit-bail	242
	Rappel.....	243
	Exercice d'autoévaluation.....	252
	Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	265
	Retour sur les apprentissages	287

Chapitre 4

	L'analyse des garanties disponibles pour les particuliers	289
4.1	La police F.P.Q. N° 2 – Formule des conducteurs	291
4.1.1	La clientèle visée.....	291
4.1.2	Les particularités de la police F.P.Q. N° 2	293
4.1.3	Les Conditions particulières	294
	Rappel.....	296
4.2	La police F.P.Q. N° 5 – Formule d'assurance complémentaire pour dommages éprouvés par le véhicule assuré (Assurance de remplacement).....	297
4.2.1	La clientèle visée.....	297
4.2.2	Les particularités de la police F.P.Q. N° 5	297
4.2.3	Les Conditions particulières	299
4.2.4	Les définitions	299
4.2.5	La Nature et étendue de l'assurance	301
4.2.5.1	La perte totale	302
4.2.5.2	La perte partielle	307
4.2.6	Les Dispositions diverses.....	307
4.2.6.1	Les conditions	307
4.2.6.2	Les exclusions.....	308
4.2.6.3	Les exclusions touchant à l'usage du véhicule assuré	309
4.2.6.4	L'étendue territoriale de la garantie	310
4.2.7	Les Dispositions générales	310
4.2.7.1	L'article 1 : Examen du véhicule assuré	310
4.2.7.2	L'article 2 : Déclaration de sinistre	310
4.2.7.3	L'article 3 : Renseignements.....	310
4.2.7.4	L'article 4 : Déclarations mensongères.....	310
4.2.7.5	L'article 5 : Modalités de règlement	310
4.2.7.6	L'article 6 : Arbitrage	310
4.2.7.7	L'article 7 : Subrogation	311
4.2.7.8	L'article 8 : Délai de règlement	311
4.2.7.9	L'article 9 : Renouvellement.....	311
4.2.7.10	L'article 10 : Fin du contrat.....	312
4.2.7.11	L'article 11 : Résiliation du contrat	312
4.2.7.12	L'article 12 : Avis	312
4.3	L'avenant F.A.Q. N° 5-25 – Avenant modifiant les Conditions particulières.....	313
	Rappel.....	314

4.4	La police F.P.Q. N° 7 – Formule d'assurance excédentaire de la responsabilité civile.....	317
4.4.1	La clientèle visée	317
4.4.2	Les particularités de la police F.P.Q. N° 7	317
4.4.3	Les Conditions particulières.....	318
4.4.3.1	Les articles 1 et 2 : Coordonnées de l'assuré et durée du contrat	318
4.4.3.2	L'article 3 : Garantie.....	318
4.4.3.3	L'article 4 : Contrats d'assurance automobile primaires	318
4.4.3.4	Les articles 5 et 6 : Déclarations importantes pour l'appréciation du risque et Avis	319
4.4.4	Les Conditions générales	319
4.4.5	La Nature et étendue de l'assurance	319
4.4.5.1	Le chapitre A – Responsabilité civile	319
4.4.6	Les Dispositions spéciales.....	322
4.4.6.1	L'article 1 : Continuation de la garantie	322
4.4.6.2	L'article 2 : Autres assurances.....	323
4.4.6.3	L'article 3 : Déclaration de sinistre.....	323
4.4.6.4	L'article 4 : Déclaration à l'assureur.....	323
4.4.6.5	L'article 5 : Aggravation du risque	324
4.4.6.6	L'article 6 : Résiliation du contrat.....	325
4.4.6.7	L'article 7 : Avis.....	325
	Rappel.....	326
	Exercice d'autoévaluation.....	328
	Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	335
	Retour sur les apprentissages.....	346
	Index	347

	5.3.3.3.3	Les franchises.....	46
	5.3.3.3.4	Les montants d'assurance.....	46
	5.3.3.3.5	Les exclusions.....	47
	5.3.3.3.6	Les Garanties subsidiaires.....	47
	5.3.3.3.7	Les Dispositions diverses.....	47
	5.3.3.3.8	Les Dispositions générales.....	63
	Rappel.....		64
5.4		Les avenants disponibles avec la police F.P.Q. N° 4 – Formule des garagistes.....	66
	5.4.1	L'avenant F.A.Q. N° 4-25 – Avenant modifiant les Conditions particulières (Sans modifier le texte approuvé par l'Autorité des marchés financiers).....	66
	5.4.2	L'avenant F.A.Q. N° 4-70 – Exclusion des véhicules appartenant à l'assuré.....	66
	5.4.3	L'avenant F.A.Q. N° 4-74 – Assurés additionnels.....	67
	5.4.4	L'avenant F.A.Q. N° 4-79 – Déclaration mensuelle d'inventaires.....	68
	5.4.5	L'avenant F.A.Q. N° 4-79a – Relevé du montant de la prime.....	69
	5.4.6	L'avenant F.A.Q. N° 4-79b – Relevé du montant définitif de la prime.....	70
	5.4.7	L'avenant F.A.Q. N° 4-82 (A à D) – Restriction des garanties en cas de vol ou de tentatives de vol.....	70
	5.4.7.1	L'option 4-82A : Restriction de la garantie en cas de vol (chapitre B).....	71
	5.4.7.2	L'option 4-82B : Restriction de la garantie en cas de vol (chapitre C).....	71
	5.4.7.3	L'option 4-82C : Exclusion de la garantie de vol (chapitre B).....	72
	5.4.7.4	L'option 4-82D : Exclusion de la garantie de vol (chapitre C).....	72
	Rappel.....		73
5.5		La police F.P.Q. N° 6 – Formule des non-proprétaires.....	75
	5.5.1	La clientèle visée.....	75
	5.5.2	Les Conditions particulières.....	75
	5.5.3	La Nature et étendue de l'assurance.....	77
	5.5.4	Le chapitre A – Responsabilité civile.....	77
	5.5.4.1	Les caractéristiques générales.....	78
	5.5.4.2	Les exclusions.....	78
	5.5.4.3	Les Garanties subsidiaires.....	79
	5.5.4.4	Les Dispositions diverses.....	80
	5.5.5	Les Dispositions générales.....	83
	5.5.6	Les avenants disponibles avec la police F.P.Q. N° 6 – Formule des non-proprétaires.....	83
	5.5.6.1	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.....	83
	Rappel.....		86
5.6		La police F.P.Q. N° 8 – Formule des locateurs.....	89
	5.6.1	La clientèle visée.....	89
	5.6.2	Les Conditions particulières.....	89
	5.6.3	Les Dispositions spéciales.....	91
	5.6.4	L'annexe I : Engagement du locataire.....	92
	5.6.5	L'avenant F.A.Q. N° 8-25 – Avenant modifiant les Conditions particulières.....	92
	Rappel.....		93
	Exercice d'autoévaluation.....		95

Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	105
Retour sur les apprentissages.....	120

Chapitre 6

L'obtention des éléments de l'enquête afin de déterminer la recevabilité de la réclamation.....	121
6.1 La collecte des renseignements manquants pour déterminer la cause et la nature d'un sinistre.....	123
6.1.1 La distinction entre la cause et la nature d'un sinistre.....	124
6.1.2 Le contexte juridique de la collecte des renseignements manquants.....	125
6.1.2.1 Les limites d'autorité de l'expert en sinistre.....	125
6.1.2.2 L'obligation de collaborer de l'assuré.....	125
6.1.2.3 Le consentement de l'assuré.....	125
6.1.3 Les renseignements supplémentaires à recueillir.....	126
6.1.3.1 Le rapport d'accident, le constat amiable et le rapport d'événement.....	126
6.1.3.2 Les déclarations des tiers et des témoins.....	128
6.1.3.3 Les renseignements supplémentaires à obtenir avec ou sans le consentement écrit de l'assuré.....	130
6.1.4 L'établissement de la nature et de la cause directe d'un sinistre en fonction de l'information recueillie.....	132
6.2 L'établissement de la recevabilité de la réclamation.....	132
6.2.1 L'analyse du contrat en fonction de la cause et de la nature du sinistre.....	133
6.2.1.1 Les liens entre la cause et la nature d'un sinistre et les garanties d'une police d'assurance.....	133
6.2.1.2 Les particularités de la police F.P.Q. N° 4 – Formule des garagistes.....	144
6.2.2 La confirmation de la recevabilité de la réclamation.....	147
6.2.2.1 La réclamation non recevable.....	148
6.2.2.2 La réclamation recevable.....	149
6.3 La possibilité d'exercer un recours subrogatoire.....	150
6.3.1 La possibilité d'exercer un recours subrogatoire pour les accidents d'automobile au Québec.....	152
6.3.2 La possibilité d'exercer un recours subrogatoire pour les accidents d'automobile à l'extérieur du Québec.....	152
6.3.3 La possibilité d'exercer un recours subrogatoire pour les réclamations sans l'implication d'un autre véhicule.....	152
6.3.3.1 Les cas se rapportant à la division 2 – Collision ou versement du chapitre B.....	152
6.3.3.2 Les cas se rapportant à la division 3 – Accidents sans collision ni versement ou la division 4 – Risques spécifiés du chapitre B.....	153
6.3.4 Le recours de la partie adverse.....	155
Rappel.....	157
Exercice d'autoévaluation.....	159
Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	165
Retour sur les apprentissages.....	175

TABLE DES MATIÈRES

Liste des tableaux, des figures et des schémas.....	xix
Chapitre 8	
L'encadrement de l'assuré dans le processus de règlement du sinistre	
8.1 Renseigner l'assuré sur les services mis à sa disposition.....	3
8.1.1 Les réseaux de fournisseurs des assureurs	3
8.1.2 Les véhicules de remplacement.....	4
8.1.2.1 Les garanties et les avenants pertinents	5
8.1.2.2 Les solutions possibles.....	8
8.1.3 Les organismes de l'industrie.....	9
8.1.3.1 Le Groupement des assureurs automobiles.....	10
8.1.3.2 La Société de l'assurance automobile du Québec et le Fonds d'assurance automobile du Québec	11
8.1.3.3 La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels	14
8.1.3.4 La Commission de la santé et de la sécurité du travail	15
8.1.3.5 Le Bureau d'assurance du Canada	16
8.2 Informer l'assuré de ses droits et de ceux de son assureur	17
8.2.1 Les modalités de règlement	17
8.2.2 La contestation de l'offre de règlement.....	21
8.2.3 Les délais de règlement	22
8.2.4 La réserve des droits des parties	23
8.3 Informer l'assuré de ses obligations contractuelles et légales envers l'assureur.....	24
8.3.1 Les renseignements et les documents à transmettre à l'assureur lors d'une réclamation.....	24
8.3.1.1 La déclaration de sinistre	25
8.3.1.2 Les renseignements.....	25
8.3.2 La préservation des biens endommagés	33
8.3.3 L'admission de la responsabilité et la collaboration.....	34
8.4 Expliquer à l'assuré les étapes du processus de règlement du sinistre	34
8.4.1 La réception des rapports à la suite des mandats confiés aux partenaires.....	35
8.4.1.1 Les estimateurs.....	35
8.4.1.2 Les garagistes.....	37
8.4.1.3 Les locataires de véhicules de remplacement	37
8.4.1.4 Les autres partenaires spécialisés	39
8.4.2 Les vérifications d'usage.....	40
8.4.3 Le suivi de l'évolution du dossier	40
8.4.3.1 La subrogation	41
8.4.3.2 Les actes de procédure	42
8.4.3.3 Les poursuites contre l'assuré	42
8.4.4 La prescription.....	42
Rappel.....	43
Exercice d'autoévaluation.....	46
Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	51
Retour sur les apprentissages	61

Chapitre 9

La recevabilité de la réclamation

9.1	Déterminer l'intérêt assurable dans le bien sinistré.....	65
9.1.1	La nature du droit de l'assuré sur le bien assuré.....	65
9.1.2	L'obligation de l'intérêt assurable.....	66
9.2	Contrôler la valeur de la réclamation.....	67
9.2.1	La réserve.....	67
9.2.1.1	L'évaluation préliminaire et son évolution en cours d'enquête.....	67
9.2.1.2	Les méthodes d'estimation des réserves.....	68
9.2.2	L'obligation de l'assuré de démontrer sa perte.....	69
9.2.2.1	Les pièces justificatives ou preuves de possession.....	69
9.2.2.2	La validation des pièces justificatives reçues (pour tous les contrats d'assurance).....	71
9.2.2.3	La validation des pièces justificatives reçues (particularités de la police F.P.Q. N° 4 – Formule des garagistes).....	73
9.2.3	L'estimation des dommages au véhicule de l'assuré.....	79
9.2.3.1	L'estimateur.....	80
9.2.3.2	Le contenu de l'estimation des dommages (perte partielle).....	82
9.2.3.3	Les véhicules déclarés perte totale.....	83
9.2.3.4	La disposition des débris (le sauvetage).....	87
9.2.3.5	La reconstruction d'un véhicule « gravement accidenté ».....	88
9.2.4	L'évaluation des dommages aux biens autres qu'automobiles.....	90
9.2.4.1	La dépréciation.....	92
9.2.4.2	La dépréciation selon la parité.....	93
9.2.4.3	La dépréciation selon la durée de vie économique.....	93
9.2.4.4	Les guides de dépréciation sur les bâtiments et les biens meubles.....	94
9.2.5	L'évaluation des dommages corporels.....	95
9.2.5.1	Le préjudice corporel.....	96
9.3	Découvrir la fraude.....	101
9.3.1	Les types de fraude.....	101
9.3.2	Les indices de fraude en général.....	103
9.3.3	Les indices de fraude en cas de vol du véhicule.....	103
9.3.4	Les indices de fraude en cas d'incendie automobile.....	105
9.3.5	Les indices de fraude en cas d'accident d'automobile.....	105
9.3.6	La Division des services d'enquête du Bureau d'assurance du Canada.....	106
9.4	La réduction des obligations de l'assureur.....	106
9.4.1	Opposer au demandeur les sanctions prévues à la police.....	107
9.4.1.1	La faute intentionnelle.....	107
9.4.1.2	Les fausses déclarations ou réticences.....	108
9.4.1.3	L'aggravation du risque.....	110
9.4.1.4	Les manquements aux engagements formels.....	111
9.4.1.5	Les interdictions.....	111
9.4.1.6	Les déclarations mensongères.....	113
9.4.2	Respecter ses obligations envers le créancier et le locateur à long terme.....	114
9.4.2.1	Les avenants relatifs aux créanciers.....	114
9.4.2.2	Le locateur à long terme.....	116
	Rappel.....	118

10.3.5.3	Les Territoires du Nord-Ouest, le Yukon et le Nunavut.....	237
10.3.5.4	Le Nouveau-Brunswick, l'Île du Prince-Édouard et la Nouvelle-Écosse	238
10.3.5.5	L'Ontario	240
10.3.5.6	La Facility Association	241
10.3.6	Les montants obligatoires minimums de l'assurance de responsabilité civile et la priorité d'indemnisation	241
	Rappel	244
	Exercice d'autoévaluation.....	250
	Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	257
	Retour sur les apprentissages.....	270

Chapitre 11

La proposition de règlement de la réclamation

11.1	Établir la valeur de la réclamation.....	273
11.1.1	Appliquer les conditions de la police, afin de calculer et de justifier l'indemnité	274
11.1.1.1	Les garanties de la police	275
11.1.1.2	Les franchises et les limitations applicables aux garanties	277
11.1.1.3	Les avenants appliqués à la réclamation	283
11.1.1.4	Les franchises et les limitations applicables aux avenants	296
11.1.1.5	La répartition des montants d'assurance en cas d'assurances multiples.....	300
11.1.2	Consigner les informations au dossier.....	303
11.1.2.1	Les rapports produits par l'expert en sinistre indépendant.....	304
11.1.2.2	Les rapports produits par l'expert en sinistre au service d'un assureur	308
11.1.2.3	La <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> <i>dans le secteur privé</i>	308
11.2	La proposition d'un règlement	308
11.2.1	La vérification de la réception des documents demandés à l'assuré	309
11.2.2	L'établissement du montant de l'indemnité.....	309
11.2.2.1	Le montant des dommages	310
11.2.2.2	La revalorisation et le préjudice esthétique	313
11.2.2.3	Le paiement des taxes lors du calcul de l'indemnité	315
11.2.3	La présentation de l'offre de règlement à l'assuré.....	322
11.2.4	Les documents à fournir à l'assuré et au tiers	323
11.2.4.1	La demande d'indemnité automobile – BAC n° 2.....	324
11.2.4.2	Les documents de transfert de titre de propriété en cas de vol total ou de perte totale	325
11.2.4.3	Les quittances en responsabilité civile	325
11.2.5	Les principes de base de la négociation.....	326
11.2.5.1	Concilier les intérêts	326
11.2.5.2	Les explications claires.....	327
11.2.5.3	L'utilisation des critères objectifs	328
11.2.5.4	La recherche d'une solution visant le bénéfice mutuel.....	328

11.3	Proposer des solutions de rechange en cas de refus du règlement par l'assuré.....	329
11.3.1	L'arbitrage prévu à la Disposition générale 13 de la police d'assurance automobile.....	329
11.3.2	Le protocole de gestion des plaintes de l'assureur prévu par l'Autorité des marchés financiers.....	330
11.3.2.1	Les plaintes du consommateur adressées à son assureur.....	330
11.3.2.2	Les obligations de l'assureur en matière de traitement des plaintes.....	331
11.3.2.3	L'accusé de réception de la plainte de l'assuré par l'assureur.....	332
11.3.2.4	La réponse de l'assureur à la suite de la révision du dossier.....	332
11.3.2.5	La plainte du consommateur à l'Autorité des marchés financiers à la suite de la réception de la révision du dossier par l'assureur.....	333
11.3.2.6	Le processus de médiation de l'Autorité des marchés financiers.....	333
11.3.2.7	La consignation au registre des plaintes.....	333
11.4	Les plaintes du public auprès des organismes privés.....	333
11.5	Les plaintes du public adressées à l'expert en sinistre.....	334
11.6	Les dossiers devant les tribunaux.....	335
11.6.1	La Cour du Québec, division des petites créances.....	336
11.6.2	La Chambre civile de la Cour du Québec.....	336
11.6.3	La Cour supérieure.....	337
11.6.4	La Cour d'appel.....	337
11.6.5	La Cour suprême du Canada.....	337
	Rappel.....	339
	Exercice d'autoévaluation.....	342
	Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	353
	Retour sur les apprentissages.....	369

Chapitre 12

Le règlement du sinistre et la fermeture du dossier

12.1	Le rapport final de l'expert en sinistre indépendant.....	373
12.1.1	Les échanges avec tous les intervenants dans le dossier.....	374
12.1.2	La recommandation du paiement de l'indemnité.....	378
12.1.3	La recommandation du recouvrement éventuel.....	380
12.1.4	La récupération de la vente des débris.....	382
12.1.5	Les détails de la facturation.....	383
12.2	Le dossier complété par l'expert en sinistre au service d'un assureur.....	384
12.2.1	Les échanges avec tous les intervenants dans le dossier.....	385
12.2.2	La recommandation du paiement de l'indemnité.....	385
12.2.3	Le suivi de la procédure de recouvrement (subrogation).....	387
12.2.4	L'inscription au dossier de la récupération de la vente des débris.....	390
12.2.5	Les derniers renseignements à transmettre au Fichier central des sinistres automobiles.....	391
12.2.6	Le paiement des frais d'expertise.....	395
12.2.7	La fermeture du dossier.....	395

12.3	Aviser le demandeur du refus de paiement d'une réclamation	395
12.3.1	Le contenu de l'avis écrit au demandeur	396
12.3.2	La conservation du dossier en cas de litige	398
	Rappel	399
	Exercice d'autoévaluation.....	402
	Corrigé de l'exercice d'autoévaluation.....	405
	Retour sur les apprentissages.....	410
	Aide-mémoire	411
	Bibliographie	413
	Index	415
	Glossaire.....	419

TABLE DES MATIÈRES

Guide de familiarisation

Formulaires de police d'assurance automobile et d'avenants du Québec en langage simplifié

F.P.Q. N° 1	Formulaire des propriétaires	67
F.A.Q. N° 2	Conduite de véhicules dont l'assuré désigné n'est pas propriétaire par des conducteurs désignés (Chapitre A)	103
F.A.Q. N° 3	Garantie « responsabilité civile » pour le véhicule d'un gouvernement canadien	105
F.A.Q. N° 4a	Transport d'explosifs.....	107
F.A.Q. N° 4b	Transport de substances radioactives	108
F.A.Q. N° 5a	Véhicules loués ou pris en crédit-bail <i>Modifications lorsque le propriétaire et un locataire ou crédit-preneur sont désignés comme assurés</i>	109
F.A.Q. N° 5c	Véhicules loués à court terme (<i>par des locataires non désignés</i>).....	110
F.A.Q. N° 5d	Détournements de véhicules loués (Chapitre B).....	111
F.A.Q. N° 8	Franchise pour les dommages matériels (Chapitre A)	112
F.A.Q. N° 8a	Franchise pour les dommages matériels et les dommages corporels (Chapitre A)	113
F.A.Q. N° 9	Exclusion du risque maritime pour les véhicules amphibies	114
F.A.Q. N° 13c	Restriction de la Protection 3 pour les vitres du véhicule (Chapitre B).....	115
F.A.Q. N° 16	Suspension de garanties lors du remisage du véhicule	116
F.A.Q. N° 17	Remise en vigueur des garanties après le remisage du véhicule	118
F.A.Q. N° 19	Limitation de l'indemnité (Chapitre B).....	119
F.A.Q. N° 20	Frais de déplacement (Chapitre B).....	120
F.A.Q. N° 20a	Frais de déplacement (<i>formule étendue</i>) (Chapitre B)	122
F.A.Q. N° 21a	Assurance des parcs automobiles (<i>avec ajustement mensuel de la prime d'assurance</i>)	124
F.A.Q. N° 21b	Assurance des parcs automobiles (<i>avec ajustement annuel de la prime d'assurance</i>)	127
F.A.Q. N° 23a	Préavis au créancier (Chapitre B)	130
F.A.Q. N° 23b	Garantie accordée au créancier (Chapitre B).....	131
F.A.Q. N° 24	Suspension de garanties pour le matériel de lutte contre l'incendie	133
F.A.Q. N° 25	Modification aux Conditions particulières	134
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)	135

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)	138
F.A.Q. N° 28	Restriction de garanties pour les conducteurs désignés	141
F.A.Q. N° 29	Extension de garanties pour les conducteurs désignés	142
F.A.Q. N° 30	Restriction des garanties pour certains équipements et matériels fixés au véhicule (Chapitre A).....	144
F.A.Q. N° 31	Équipement n'appartenant pas à l'assuré désigné.....	145
F.A.Q. N° 32	Véhicules à but uniquement récréatif	146
F.A.Q. N° 33	Assurance pour les frais d'assistance routière	148
F.A.Q. N° 34	Assurance de personnes	149
F.A.Q. N° 34 (A-B)	Assurance de personnes (<i>modifications des montants d'assurance ou des personnes assurées</i>)	157
F.A.Q. N° 37 (A-B)	Modifications aux garanties pour les accessoires électroniques (Chapitre B)	159
F.A.Q. N° 40	Franchise en cas d'incendie (Chapitre B).....	161
F.A.Q. N° 41	Modification aux franchises (Chapitre B).....	162
F.A.Q. N° 43 (A à F)	Modification à l'indemnisation (Chapitre B)	163
F.A.Q. N° 44	Ajouts de pays ou d'endroits pour l'application des garanties.....	167
F.A.Q. N° 45	Engagement formel visant le risque de vol d'un véhicule en entier (Chapitre B)	168
F.P.Q. N° 5	Formulaire d'assurance complémentaire pour les dommages occasionnés au véhicule assuré (<i>assurance de remplacement</i>)	169
F.A.Q. N° 5-25	Modification aux Conditions particulières	189

LISTE DES FORMULAIRES

POLICE D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUEBEC – F.P.Q. N° 1 FORMULE DES PROPRIETAIRES ET AVENANTS

F.A.Q. N° 2	Conduite de véhicules non désignés (Personnes désignées)
F.A.Q. N° 3	Véhicules de l'État
F.A.Q. N° 4a	Transport d'explosifs
F.A.Q. N° 4b	Transport de substances radioactives
F.A.Q. N° 5a	Véhicules loués ou faisant l'objet d'un crédit-bail – Adaptation de la FPQ N° 1 lorsque le propriétaire et un locataire ou crédit-preneur y sont désignés comme assurés
F.A.Q. N° 5c	Véhicules loués à court terme (Sans désignation des locataires)
F.A.Q. N° 5d	Détournements de véhicules loués
F.A.Q. N° 8	Franchise en dommages matériels
F.A.Q. N° 8a	Franchise en responsabilité civile
F.A.Q. N° 9	Exclusion du risque maritime (Pour véhicules amphibies)
F.A.Q. N° 13c	Suppression de la garantie de la Division 3 du chapitre B en ce qui concerne les glaces
F.A.Q. N° 16	Suspension de garanties pour remisage
F.A.Q. N° 17	Remise en vigueur après remisage
F.A.Q. N° 19	Limitation visant le chapitre B
F.A.Q. N° 20	Extension de la garantie « Privation de jouissance »
F.A.Q. N° 20a	Extension de la garantie « Privation de jouissance » (Formule étendue)
F.A.Q. N° 21a	Assurance des parcs automobiles (Avec ajustement mensuel de la prime)
F.A.Q. N° 21b	Assurance des parcs automobiles (Avec ajustement annuel de la prime)
F.A.Q. N° 23a	Préavis au créancier
F.A.Q. N° 23b	Garantie du créancier
F.A.Q. N° 24	Restriction de la garantie visant le matériel de lutte contre l'incendie
F.A.Q. N° 25	Avenant modifiant les Conditions particulières (Sans modifier le texte approuvé par l'Autorité des marchés financiers)

F.A.Q. N° 27	Responsabilité civile du fait de dommages à des véhicules n'appartenant pas à l'assuré – Incluant les véhicules fournis par un employeur
F.A.Q. N° 27a	Responsabilité civile du fait de dommages à des véhicules n'appartenant pas à l'assuré – Excluant les véhicules fournis par un employeur
F.A.Q. N° 28	Restriction de la garantie - Conducteurs désignés
F.A.Q. N° 29	Supplément de garantie - Conducteurs désignés
F.A.Q. N° 30	Restriction visant l'équipement et/ou le matériel
F.A.Q. N° 31	Équipement n'appartenant pas à l'assuré
F.A.Q. N° 32	Véhicules à but uniquement récréatif
F.A.Q. N° 33	Assurance des frais de dépannage
F.A.Q. N° 34	Assurance de personnes
F.A.Q. N° 34 (A-B)	Assurance de personnes (Modification des montants d'assurance ou des personnes assurées)
F.A.Q. N° 37 (A-B)	Modification de la garantie sur les accessoires électroniques
F.A.Q. N° 40	Franchise en cas d'incendie
F.A.Q. N° 41	Avenant modifiant les franchises indiquées aux Conditions particulières
F.A.Q. N° 43 (A à F)	Modification à l'indemnisation
F.A.Q. N° 44	Extension de la garantie (Étendue territoriale)
F.A.Q. N° 45	Engagement formel visant le risque de vol entier

POLICE D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUEBEC – F.P.Q. N° 2
FORMULE DES CONDUCTEURS

POLICE D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUEBEC – F.P.Q. N° 4
FORMULE DES GARAGISTES ET AVENANTS

F.A.Q. N° 4-2	Conduite de véhicules de tiers (Personnes désignées)
F.A.Q. N° 4-5a	Véhicules loués ou faisant l'objet d'un crédit-bail – Adaptation de la F.P.Q. N° 4 lorsque le locateur ou le crédit-bailleur est désigné comme assuré
F.A.Q. N° 4-5d	Détournements de véhicules loués
F.A.Q. N° 4-8	Franchise en dommages matériels
F.A.Q. N° 4-8a	Franchise en responsabilité civile
F.A.Q. N° 4-9	Exclusion du risque maritime (Pour véhicules amphibies)
F.A.Q. N° 4-16	Suspension de garanties pour remisage
F.A.Q. N° 4-17	Remise en vigueur après remisage
F.A.Q. N° 4-19	Limitation visant le chapitre B
F.A.Q. N° 4-20	Garantie « Privation de la jouissance »
F.A.Q. N° 4-20a	Garantie « Privation de la jouissance » (Formule étendue)
F.A.Q. N° 4-23a	Préavis au créancier
F.A.Q. N° 4-23b	Garantie du créancier
F.A.Q. N° 4-25	Avenant modifiant les conditions particulières (Sans modifier le texte approuvé par l'Autorité des marchés financiers)
F.A.Q. N° 4-27	Responsabilité civile du fait de dommages à des véhicules n'appartenant pas à l'assuré – Incluant les véhicules fournis par un employeur
F.A.Q. N° 4-27a	Responsabilité civile du fait de dommages à des véhicules n'appartenant pas à l'assuré – Excluant les véhicules fournis par un employeur
F.A.Q. N° 4-28	Restriction de la garantie – Conducteurs désignés
F.A.Q. N° 4-31	Équipement n'appartenant pas à l'assuré
F.A.Q. N° 4-32	Véhicules à but uniquement récréatif
F.A.Q. N° 4-34	Assurance de personnes

F.A.Q. N° 4-34 (A-B)	Assurance de personnes (Modification des montants d'assurance ou des personnes assurées)
F.A.Q. N° 4-37 (A-B)	Modification de la garantie sur les accessoires électroniques
F.A.Q. N° 4-41	Avenant modifiant les franchises indiquées aux conditions particulières
F.A.Q. N° 4-43 (A à F)	Modification à l'indemnisation
F.A.Q. N° 4-44	Extension de la garantie (Étendue territoriale)
F.A.Q. N° 4-45A	Engagement formel visant le risque de vol entier Applicable uniquement au chapitre B
F.A.Q. N° 4-45B	Engagement formel visant le risque de vol entier Applicable uniquement au chapitre C
F.A.Q. N° 4-70	Exclusion des véhicules appartenant à l'assuré
F.A.Q. N° 4-74	Assurés additionnels
F.A.Q. N° 4-76	Exclusion des véhicules faisant l'objet d'un contrat de financement avec assurance
F.A.Q. N° 4-79	Déclaration mensuelle d'inventaires
F.A.Q. N° 4-79a	Relevé du montant de la prime
F.A.Q. N° 4-79b	Relevé du montant définitif de la prime
F.A.Q. N° 4-82 (A à D)	Restriction des garanties en cas de vol ou de tentatives de vol
F.A.Q. N° 4-83	Véhicules loués à des tiers (Sans désignation des locataires)

POLICE D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUEBEC – F.P.Q. N° 5
FORMULE D'ASSURANCE COMPLEMENTAIRE POUR DOMMAGES EPROUVES PAR LE VEHICULE ASSURE –
ASSURANCE DE REMPLACEMENT

F.A.Q. N° 5-25	Avenant modifiant les Conditions particulières (Sans modifier le texte approuvé par l'Autorité des marchés financiers)
----------------	--

POLICE D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUEBEC – F.P.Q. N° 6
FORMULE DES NON-PROPRIETAIRES ET AVENANTS

F.A.Q. N° 6-4a	Transport d'explosifs
F.A.Q. N° 6-4b	Transport de substances radioactives
F.A.Q. N° 6-25	Avenant modifiant les Conditions particulières (Sans modifier le texte approuvé par l'Autorité des marchés financiers)
F.A.Q. N° 6-44	Extension de la garantie (Étendue territoriale)
F.A.Q. N° 6-83	Véhicules loués à des tiers (Sans désignation des locataires)
F.A.Q. N° 6-90	Limitation de la garantie aux employés, actionnaires, dirigeants, membres, associés ou mandataires de l'assuré
F.A.Q. N° 6-91	Limitation de la garantie à des conducteurs désignés
F.A.Q. N° 6-92	Limitation de la garantie aux véhicules loués et aux véhicules utilisés en vertu de contrats
F.A.Q. N° 6-93	Limitation de la garantie aux véhicules dont les propriétaires sont désignés
F.A.Q. N° 6-94	Responsabilité civile du fait de dommages à des véhicules loués et/ou utilisés en vertu de contrats
F.A.Q. N° 6-95	Limitation de la garantie aux seuls endroits désignés
F.A.Q. N° 6-96	Avenant de responsabilité assumée par contrat
F.A.Q. N° 6-97	Autorisation de la conduite par l'assuré désigné
F.A.Q. N° 6-98	Exclusion de conducteurs désignés
F.A.Q. N° 6-99	Exclusion de la location de longue durée
F.A.Q. N° 6-100	Relevé du montant définitif de la prime

POLICE D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUEBEC – F.P.Q. N° 7
FORMULE D'ASSURANCE EXCEDENTAIRE DE LA RESPONSABILITE CIVILE

POLICE D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUEBEC – F.P.Q. N° 8
FORMULE DES LOCATEURS ET AVENANTS

F.A.Q. N° 8-25	Avenant modifiant les Conditions particulières (Sans modifier le texte approuvé par l'Autorité des marchés financiers)
F.A.Q. N° 8-79b	Relevé du montant définitif de la prime

PROPOSITION D'ASSURANCE AUTOMOBILE (FORMULE DES PROPRIETAIRES F.P.Q. N° 1)

TABLE DES MATIÈRES

LES LOIS ET CODES	1
Les extraits du <i>Code de procédure civile du Québec</i>	3
Le <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i>	15
Les extraits de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i>	27
AUTRES TEXTES ET FORMULAIRES.....	65
Demande d'indemnité (automobile) – Formulaire de réclamation BAC n° 2.TPS.....	67
Accord sur le règlement des dommages au contenu appartenant à l'assuré et Accord sur le règlement des dommages au contenu n'appartenant pas à l'assuré	71
Exemple d'un « Avis de sinistre automobile »	75
Convention d'indemnisation directe pour le règlement des sinistres automobiles.....	79
Convention d'indemnisation directe – Récapitulation des bulletins valides (extrait).....	103
Constat amiable d'accident automobile.....	113
Rapport d'accident de véhicules routiers (SAAQ) et Masque	117
Déclaration d'aliénation de la récupération – Formulaire de réclamation du BAC n° 2B.....	123
Entente de non renonciation – Formulaire de réclamation BAC n° 6.....	127
Consentement relatif à la cueillette et à la communication de renseignements personnels dans le cadre d'une réclamation	131
Avis de mise en cause.....	135
Le Fichier central des sinistres automobiles <i>Comment y voir clair !</i>	139
Estimation de réparation (exemple).....	149
Guide de dépréciation des éléments du bâtiment (extrait).....	155
Guide de dépréciation des biens meubles (extrait)	159
Tableau d'exemples de périodes d'incapacité totale temporaire (I.T.T.) selon la blessure	163
Tableau d'exemples de barèmes pour fixer les réserves en cas d'incapacité partielle permanente (I.P.P.).....	167
Entente concernant la normalisation des formulaires et des pratiques relatives aux réclamations et les lignes directrices pour le règlement des réclamations	171
Décharge définitive – Formulaire de réclamation BAC n° 3.....	193
Bulletin d'affaires techniques du GAA : G2008-02	197