

Le traitement des réclamations

À quoi s'attendre quand on présente une réclamation à ENCON

Le présent document donne un aperçu du traitement des réclamations et des litiges dans la province du Québec, qui est régie par le Code de procédure civile du Québec.

L'engagement d'ENCON en ce qui concerne les réclamations

La valeur de votre police d'assurance peut se mesurer d'après la capacité de l'équipe des réclamations d'ENCON de répondre rapidement et efficacement aux réclamations. Si vous voulez obtenir le meilleur service possible au moment du traitement de votre réclamation, il est important que vous compreniez le processus permettant le traitement des réclamations ainsi que la contribution attendue de votre part pendant la durée de vie de la réclamation.

La présente publication vous donne les outils de base pour comprendre le traitement des réclamations, mais n'en constitue pas un exposé exhaustif. Tous les membres de l'équipe des réclamations d'ENCON sont prêts à répondre à vos questions et à vous conseiller pendant le traitement d'une réclamation.

Souscrire de l'assurance est facile. La difficulté se présente lorsqu'une réclamation est présentée contre vous. Vous avez alors besoin de l'aide et de l'expérience que l'équipe des réclamations d'ENCON peut vous offrir.

Il est important de réaliser qu'en moyenne la conclusion d'une poursuite peut prendre de quatre à cinq ans. Bien souvent, la durée d'une réclamation se prolonge parce que les parties sont incapables de considérer la réclamation sous un angle objectif. Nous croyons qu'il est essentiel que vous ayez une très bonne connaissance des faits en cause de même que des risques auxquels vous êtes exposé dans le cadre d'une réclamation.

Nous avons rédigé le présent document dans le but d'aider nos assurés à comprendre le processus permettant le traitement des réclamations et des litiges — c'est-à-dire ce qui se passe quand vous nous déclarez une réclamation et ce à quoi vous devez vous attendre lorsque notre équipe travaille avec vous pour assurer votre défense.

Les membres de l'équipe des réclamations d'ENCON et leur rôle respectif

L'analyste de sinistres d'ENCON

L'analyste de sinistres est un spécialiste de l'assurance formé et expérimenté dans la gestion des réclamations. Le rôle de l'analyste de sinistres est de vous informer sur les garanties offertes par votre contrat d'assurance à l'égard d'une réclamation donnée et de répondre à vos éventuelles questions quant à vos garanties ou au rôle que vous serez appelé

à jouer dans le cadre de la contestation d'une réclamation. L'analyste de sinistres évaluera également la réclamation et décidera de la meilleure façon d'obtenir un règlement final à son égard. L'analyste de sinistres dirigera toute enquête ou tout litige nécessaire pour contester une réclamation. Dans le cadre de ce processus, il verra à nommer des experts en sinistres, d'autres experts et/ou des avocats, au besoin, qui feront partie de l'équipe chargée de la défense de l'assuré.

Votre rôle

Nous vous demandons de participer à l'enquête et à la défense visant toute réclamation présentée contre vous. Vous devez donc communiquer à l'analyste de sinistres d'ENCON et à l'expert en sinistres et/ou l'avocat toute information que vous possédez au sujet de la réclamation. Si vous apprenez qu'une réclamation *sera* ou *a été présentée contre vous*, veuillez réunir tous les documents se rapportant à la réclamation afin de pouvoir les remettre à l'expert en sinistres ou à l'avocat. Vous êtes dans l'obligation de conserver tous les documents en votre possession ou sous votre responsabilité, qui pourraient être en rapport avec la réclamation, par exemple les comptes rendus de réunion, la correspondance, les notes de service. Cette obligation englobe les documents en format électronique.

Il vous sera demandé de rencontrer les membres de l'équipe de défense dans le cadre de la préparation de votre défense. Si la réclamation est présentée sous la forme d'une poursuite en justice, vous devrez assister, sur demande, à l'interrogatoire préalable, à toute séance de médiation, à la conférence préparatoire au procès ou au procès.

Le traitement des réclamations

À quoi s'attendre quand on présente une réclamation à ENCON

Remarque au sujet des franchises

La franchise s'applique à tout règlement conclu ou jugement rendu à votre rencontre. Selon le montant en cause, certains assurés traiteront la franchise comme un passif éventuel et réserveront des fonds bien avant que le paiement soit requis. La franchise fait partie de votre engagement contractuel envers les assureurs d'ENCON.

La plupart de nos polices de responsabilité professionnelle exigent que nous ne pouvons régler une réclamation sans avoir d'abord obtenu le consentement de l'assuré. Toutefois, vous ne pouvez refuser de donner votre consentement sans motif valable si nous avons reçu une offre de règlement raisonnable.

Si, aux termes de votre police, vous avez souscrit une garantie faisant l'objet d'une franchise, vous devrez en verser le montant à ENCON au moment où ce paiement est demandé.

Les fournisseurs de services

Nous utilisons le terme « fournisseurs de services » pour désigner notre groupe d'experts en sinistres et d'avocats spécialisés dans la contestation des réclamations présentées dans le cadre des programmes d'assurance d'ENCON. Ces professionnels travaillent avec vous ainsi qu'avec l'analyste de sinistres au sein de l'équipe chargée d'assurer votre défense. Vous devrez collaborer avec les fournisseurs de services à différentes occasions pendant la durée de vie de votre réclamation. Il est important de garder à l'esprit que ces fournisseurs de services ne prennent part qu'à la défense de votre réclamation. Ils n'ont rien à voir avec quelqu'autre aspect de vos garanties. Si vous avez des questions au sujet des garanties offertes par votre contrat, veuillez vous adresser à un analyste de sinistres.

Le traitement des réclamations

Une fois que l'analyste de sinistres a confirmé que votre police d'assurance couvre la réclamation que vous avez déclarée, il désigne en votre nom une équipe chargée d'assurer votre défense.

Si la réclamation ne prend pas la forme d'une poursuite en justice, l'analyste de sinistres peut charger un de nos experts en sinistres de faire enquête et de travailler avec vous afin d'obtenir le règlement final de la réclamation. Si la réclamation se présente plutôt sous la forme d'une poursuite en justice, un avocat sera désigné pour faire partie de l'équipe chargée d'assurer votre défense.

Vous serez appelé à jouer un rôle dans l'établissement de la stratégie à adopter pour régler votre réclamation. Au fur et à mesure que celle-là évoluera, l'avocat ou l'expert en sinistres assigné à votre dossier élaborera une proposition de « plan de résolution » qui sera incluse dans ses rapports. Il sera possible de discuter de la stratégie et de formuler des commentaires tout au long du processus.

Suit un aperçu des principales étapes d'une procédure judiciaire. Si, au cours de votre défense, vous avez des questions au sujet de ce processus, n'hésitez pas à les poser à l'avocat chargé d'assurer votre défense. Vous pourrez également communiquer avec l'analyste de sinistres chargé de votre dossier.

Il est à noter que le Code de procédure civile du Québec exige que la poursuite soit prête à se rendre à procès dans les 180 jours. Par conséquent, nos avocats solliciteront votre aide et votre collaboration peu après l'engagement des procédures judiciaires.

Étapes d'une procédure judiciaire*



* Il s'agit d'un exposé des principales étapes prescrites par le Code de procédure civile du Québec.

Interrogatoires préalables : Chacune des parties d'un procès a généralement le droit de se poser mutuellement des questions sous serment. Ce sont les avocats qui posent les questions. Tous vos propos seront consignés par écrit et pourront servir de preuve de l'objet sur lequel ils portent.

Les interrogatoires sont parfois menés par écrit plutôt que verbalement. C'est ce qu'on appelle généralement des « interrogatoires par écrit ».

Requêtes interlocutoires : Dans certains cas, il pourra être nécessaire, pendant le déroulement des procédures, que votre avocat dépose une requête en vue de circonscrire les questions d'ordre juridique, voire de faire rejeter la demande avant même la tenue du procès. Une telle procédure se déroule au tribunal, devant un juge. La preuve est habituellement présentée au moyen de déclarations sous serment. Dans la plupart des cas, vous ne serez pas obligé d'être présent à l'audition de la requête, mais vous devrez déclarer sous serment que vous êtes en accord avec la requête. L'avocat vous expliquera la procédure à suivre bien avant le dépôt de la requête.

Conférence préparatoire : Il s'agit d'un forum prescrit par le Code de procédure civile selon lequel les parties doivent se présenter devant un juge afin de tenter de voir si la réclamation peut faire l'objet d'un règlement. L'analyste en charge de votre réclamation assistera généralement à cette procédure avec l'avocat chargé d'assurer votre défense; votre présence pourrait être nécessaire.

Médiation : Il s'agit d'un mode de résolution des différends facultatif et extrêmement efficace où un tiers a pour fonction de faciliter le règlement d'une réclamation. En général, l'analyste en charge de votre réclamation assistera aux séances de médiation en votre nom, avec l'avocat chargé d'assurer votre défense. L'analyste de sinistres pourrait vous suggérer d'y être également présent.

Procès : Le procès est une procédure officielle prenant place au tribunal, devant un juge. Les avocats de chaque partie présentent une preuve documentaire et testimoniale au moyen des témoignages sous serment de témoins. Dans la plupart des cas, on vous demandera de témoigner et vous devrez être contre-interrogé par l'avocat de la partie adverse sur la preuve présentée, si votre réclamation se rend à procès. La décision du juge peut faire l'objet d'un droit d'appel.

Arbitrage : L'arbitrage constitue une solution de rechange à un procès. Il ne fait pas partie du processus judiciaire, mais répond plutôt à la volonté des parties de faire trancher leur différend à l'extérieur du système judiciaire. En général, ce sont les parties qui choisissent les arbitres. L'arbitrage est un processus moins formel que le procès. La cause peut être entendue et tranchée par un seul ou plusieurs arbitres. Les arbitres ont habituellement une certaine expertise de l'objet en litige et c'est d'ailleurs la raison pour laquelle les parties les ont choisis. Les avocats des parties présentent la preuve documentaire et testimoniale aux arbitres en faisant témoigner les témoins sous serment. Les parties doivent accepter d'être liées par la décision des arbitres et elles n'ont habituellement pas le droit de porter cette décision en appel.



La médiation et l'arbitrage ne sont pas obligatoires en vertu du Code mais constituent des solutions de rechange à la tenue d'un procès en vue de résoudre un différend.

Nous sommes conscients des défis que pose le traitement des réclamations. Soyez assuré du soutien de nos professionnels expérimentés, à chacune des étapes du processus. Si vous avez des questions au sujet d'une réclamation ou d'une situation, veuillez communiquer avec le Service des réclamations (www.encon.ca/équipedesréclamations) pour obtenir des conseils en toute confidentialité.



Groupe ENCON inc.
Téléphone 613-786-2000
Télécopieur 613-238-7180
(Réclamations)
Sans frais 800-267-6684
www.encon.ca

Pour des exemples de réclamations types, veuillez visiter notre site Web –
www.encon.ca/exemplesderéclamations