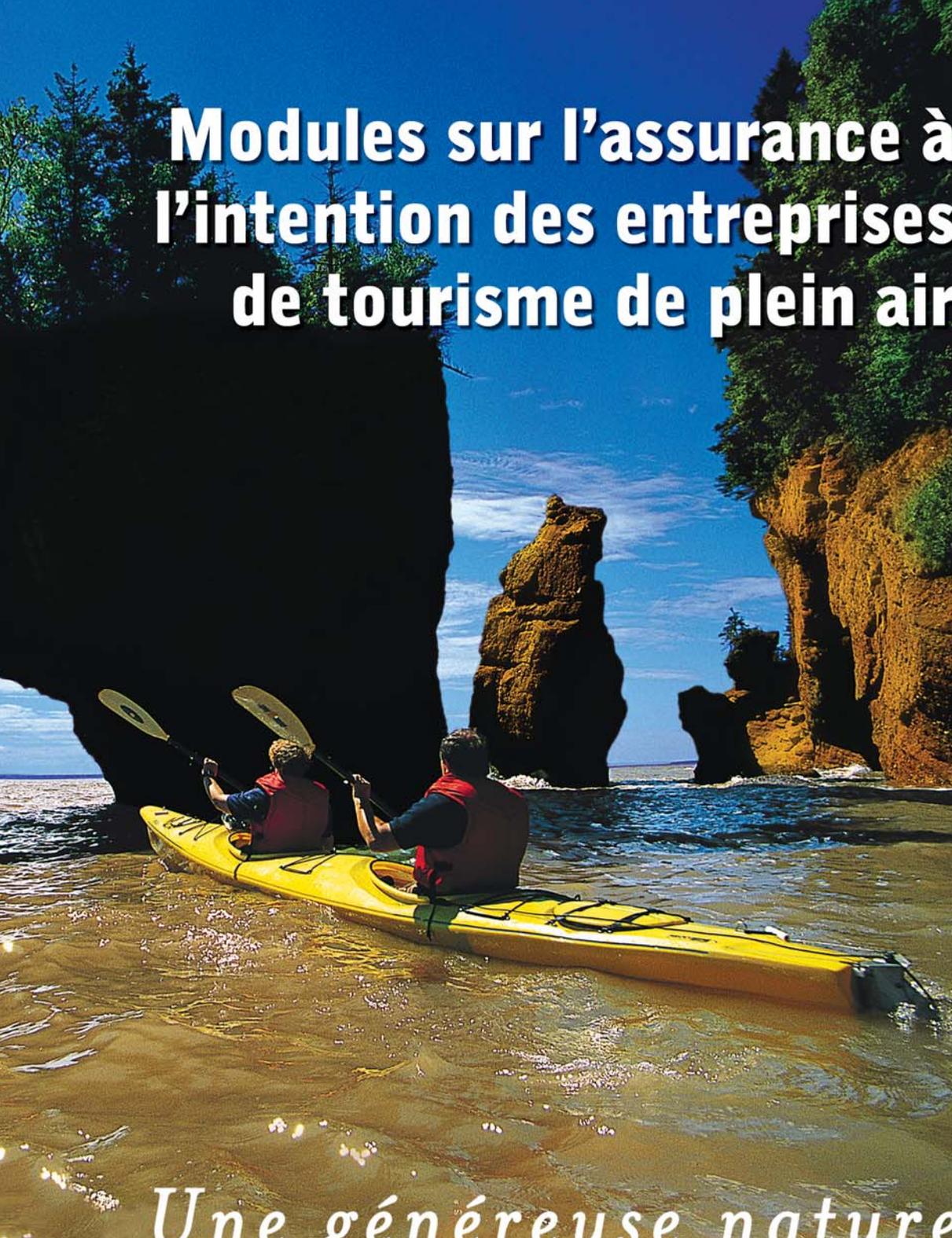


Modules sur l'assurance à l'intention des entreprises de tourisme de plein air

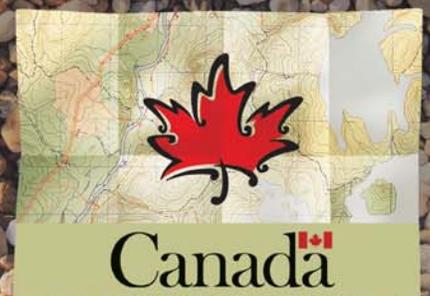


Une généreuse nature

COMMISSION
CANADIENNE
DU TOURISME



CANADIAN
TOURISM
COMMISSION



MODULES SUR L'ASSURANCE À L'INTENTION DES ENTREPRISES DE TOURISME DE PLEIN AIR

Préparé par Gilles Valade, KIMPA Enterprises
pour la Commission canadienne du tourisme

Le 31 décembre 2003

©2003, Commission canadienne du tourisme

Catalogage avant publication de la Bibliothèque nationale du Canada

Valade, Gilles

Modules sur l'assurance à l'intention des entreprises de tourisme
de plein air

Publ. aussi en anglais sous le titre : Insurance tutorials for outdoor
tourism businesses.

Comprend des références bibliographiques.

ISBN 0-662-77034-X

No de cat. C86-190/2004F

1. Tourisme – Assurances – Canada.
 2. Assurance de responsabilité civile des agents de voyages.
 3. Loisirs de plein air – Aspect économique – Canada.
- I. Commission canadienne du tourisme.
II. Titre.

G155.C3V34 2004

368'094

C2004-980203-8

Si vous souhaitez obtenir des exemplaires supplémentaires, veuillez envoyer un courriel au Centre de distribution de la CCT à : distribution@ctc-cct.ca, en indiquant le numéro de référence #C50357F, ou visiter notre site web à www.canadatourisme.com.

Table des matières

1. PRÉFACE.....	1
2. LE LIEN ENTRE L'ASSURANCE ET LA GESTION DES RISQUES	3
2.1. Où puis-je obtenir plus d'information sur la gestion des risques en tourisme de plein air?.....	3
2.2. Pourquoi un exploitant d'entreprise de tourisme de plein air a-t-il besoin d'assurance?	3
2.3. Ce que l'assurance ne peut pas faire	4
2.4. Analyse du risque de perte.....	5
2.5. Gestion du portefeuille d'assurance	6
2.6. Comment lire une police d'assurance	7
2.7. Qui doit s'occuper du portefeuille d'assurance?.....	8
2.8. Les communications doivent-elles toutes se faire par écrit?	8
2.9. Les employés devraient-ils avoir accès aux polices d'assurance?	8
3. LE CONTRAT D'ASSURANCE	9
3.1. Exigences particulières d'un contrat d'assurance	9
3.2. Quels sont les principaux éléments des polices (contrats) d'assurance?	10
4. L'ACHAT D'ASSURANCE.....	13
4.1. L'achat d'assurance par les entreprises de tourisme de plein air	13
4.2. L'assurance est-elle nécessaire?	13
4.3. Quel est le degré d'assurance nécessaire?	14
4.4. Le rôle du courtier d'assurance	14
4.5. Évaluation d'une proposition d'assurance par un assureur.....	15
4.6. Quel est le rôle du rédacteur production?	15
4.7. Comment les assureurs établissent-ils les taux?	16
4.8. Qu'est-ce qu'une prime minimale?	17
4.9. Bien se préparer.....	17
4.10. Se préparer à présenter des propositions d'assurance.....	17
4.11. Que devrait contenir le dossier de demande d'assurance?	17
4.12. Combien de propositions de prix devrait-on obtenir?	19
4.13. Que devrait comprendre une proposition de prix?	19
4.14. Obtention d'une assurance d'un assureur non agréé ou non autorisé.....	19
4.15. Quels sont les types d'assurance offerts et qu'est-ce qui est nécessaire?	20
4.16. Comment obtenir la meilleure protection au meilleur prix	20

5. L'ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE	23
5.1. Police d'assurance de la responsabilité civile des entreprises (RCE)	23
5.2. Protection offerte par l'assurance RCE	23
5.2.1. Qui est assuré?.....	23
5.3. Dommages corporels, dommages matériels et(ou) privation de jouissance.....	24
5.3.1. Conséquences pécuniaires de la responsabilité civile	24
5.3.2. Dommages compensatoires	24
5.3.3. Dommages corporels et matériels	24
5.3.4. Accident ou sinistre.....	24
5.3.5. Obligation de défense	25
5.4. Préjudice personnel	25
5.5. Frais médicaux.....	25
5.6. Responsabilité locative	25
5.7. Sujets de préoccupation pour les entreprises de tourisme de plein air.....	26
5.7.1. Mise en jeu de la garantie.....	26
5.7.2. Étendue territoriale des garanties.....	27
5.7.3. Aéronefs.....	27
5.7.4. Automobiles	27
5.7.5. Véhicules motorisés.....	28
5.7.6. Embarcations	28
5.7.7. Entrepreneurs indépendants et autres types d'employés	28
5.7.8. Dommages corporels aux employés	28
5.7.9. Dommages matériels	28
5.7.10. Services de consultants.....	28
5.7.11. Services médicaux.....	28
5.7.12. Responsabilité contractuelle.....	28
5.7.13. Préservation, garde et contrôle.....	29
5.7.14. Produit et rendement	29
5.7.15. Pollution	29
5.7.16. Franchises	29
5.7.17. Protection des participants	29
5.7.18. Responsabilité à l'égard de l'alcool	30
5.7.19. Autres exclusions.....	30
5.8. Les montants de garantie.....	30
Exemple de montants de garantie pour l'assurance de la responsabilité civile.....	31
5.9. Avenants	32
5.10. Autres types de polices d'assurance de la responsabilité civile.....	32
5.10.1. La police d'assurance complémentaire de la responsabilité civile.....	32
5.10.2. La police d'assurance de la responsabilité civile umbrella	33
5.10.3. La police d'assurance de la responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants.....	33

6. L'ASSURANCE DES BIENS.....	35
6.1. Polices d'assurance tous risques et risques désignés	35
6.2. Valeur au jour du sinistre et valeur à neuf.....	35
6.3. Clause de règle proportionnelle	36
6.4. Sujets de préoccupation pour les entreprises de tourisme de plein air.....	37
6.4.1. Propriété vacante.....	37
6.4.2. Animaux.....	37
6.4.3. Véhicules, etc.....	37
6.4.4. Biens loués	37
6.4.5. Données électroniques	37
6.5. Autres types d'assurance des biens.....	38
6.6. Questions à se poser sur l'assurance des biens.....	38
7. L'ASSURANCE AUTOMOBILE.....	39
7.1. Questions à se poser sur l'assurance automobile.....	39
8. AUTRES TYPES D'ASSURANCE OFFERTS	41
8.1. Assurance des pertes d'exploitation.....	41
8.1.1. Questions à se poser sur l'assurance des pertes d'exploitation	41
8.2. Transport motorisé	42
8.3. Assurance sauvetage.....	42
9. LE PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES SINISTRES.....	43
9.1. Signaler un sinistre.....	43
9.2. Éléments d'une demande d'indemnité	44
9.3. Fardeau de la preuve	44
9.4. Rôle de l'assureur durant une demande d'indemnité.....	44
9.5. Différends opposant le client et la compagnie d'assurance	46
10. ANNEXE	49
10.1. Glossaires de l'assurance	49
10.2. Ressources générales en assurance et en gestion des risques	49
11. BIBLIOGRAPHIE.....	51

1. PRÉFACE

Quiconque offre des produits touristiques de plein air sera tôt ou tard confronté à des questions d'assurance : recherche d'assurance, achat d'assurance, paiement d'assurance ou demande d'indemnité.

Nous avons élaboré ces modules pour transmettre une connaissance de base de l'assurance dans le domaine de l'exploitation d'entreprises de tourisme de plein air. Les modules se limitent aux sujets liés à l'assurance incendie, accidents, risques divers (IARD). L'assurance IARD désigne les assurances autres que l'assurance de personnes¹. Les assurances IARD (ou encore assurances de dommages) englobent l'assurance automobile, l'assurance sur les immeubles résidentiels et commerciaux, l'assurance de la responsabilité civile, l'assurance des pertes d'exploitation et diverses autres assurances.

Les modules ne font que le survol de certaines assurances IARD et ne doivent pas être considérés comme l'unique source d'explication possible. Chaque exploitant d'entreprise de tourisme de plein air se heurtera à des circonstances et à des problèmes particuliers qui devront être réglés individuellement. Rien ne remplace la diligence raisonnable et la connaissance des polices d'assurance et de leur contenu. Les polices d'assurance sont des contrats et doivent être traitées comme tels. Tous les titulaires de police sont assujettis à des obligations, devoirs et pénalités. Il est fortement recommandé à tous les exploitants de lire leurs polices d'assurance et de bien les comprendre.

Ces modules n'ont pas pour but d'examiner des questions de droit parfois liées à l'assurance ou d'en discuter.

¹ Assurance de personnes : Il s'agit d'assurances liées à la vie ou à la santé d'une personne. Ces assurances couvrent habituellement les risques financiers rattachés à la perte de vie ou à la perte de revenu découlant d'un décès, d'une maladie, d'une incapacité physique et de nombreuses autres causes connexes.

2. LE LIEN ENTRE L'ASSURANCE ET LA GESTION DES RISQUES

La gestion des risques est une démarche rationnelle qu'une entreprise adopte pour faire face aux risques. On devrait considérer la gestion des risques comme un processus plutôt qu'un document ou une technique. Le processus de gestion des risques consiste à déterminer le degré de risque de perte acceptable pour l'entreprise de plein air et ses clients, à cerner les dangers pour l'entreprise et ses clients, à évaluer ces dangers, à choisir des stratégies appropriées, à mettre en œuvre des stratégies d'atténuation des risques et à prévoir des réactions appropriées aux situations d'urgence².

L'assurance fait partie intégrante du processus de gestion des risques. Tout comme elle doit se doter d'un plan de gestion des risques, d'un plan d'intervention d'urgence et d'un plan média, une entreprise doit aussi élaborer un plan d'assurance. Le plan d'assurance déterminera quels biens et quels risques l'entreprise assurera. Il déterminera aussi quelle proportion sera assurée au moyen de polices d'assurances et quelle proportion sera auto-assurée (couverte par l'entreprise elle-même).

Un exploitant d'excursions guidées en canot pourrait décider d'acheter une assurance de la responsabilité civile pour se protéger contre les poursuites éventuelles, mais décider de ne pas assurer les biens matériels comme les canots et le matériel de camping.

2.1. Où puis-je obtenir plus d'information sur la gestion des risques en tourisme de plein air?

Les bons courtiers d'assurance et conseillers en assurance peuvent apporter une aide précieuse en gestion des risques et en assurance. On trouvera en annexe des suggestions de livres, de manuels et de sites Web.

2.2. Pourquoi un exploitant d'entreprise de tourisme de plein air a-t-il besoin d'assurance?

La plupart des entreprises achètent de l'assurance pour des raisons comme la tranquillité d'esprit et le désir d'avoir une garantie de prêt bancaire, mais il y a d'autres raisons qui font de l'assurance une nécessité pour les exploitants d'entreprise de tourisme de plein air.

- **La nature des activités**

Étant donné les risques de blessure que courent les participants à de nombreuses expériences touristiques de plein air et les recours judiciaires qui s'offrent à eux, les propriétaires et exploitants d'entreprise ne pourraient raisonnablement pas assumer de tels risques sans assurance.

- **L'obligation imposée par la loi**

Dans certains cas, la loi exige une couverture d'assurance.

² Cloutier, R. et al. (2000).

- **L'accès au terrain**

Nombreux sont les gestionnaires de terres qui, dans leurs ententes contractuelles concernant l'accès au terrain ou pour octroyer un permis, exigent que les exploitants possèdent une assurance. C'est souvent le cas lorsque l'exploitant exerce ses activités dans un parc municipal, provincial ou national ou encore sur des terres publiques ou privées.

- **Les partenaires de l'industrie**

Les partenaires commerciaux comme les grossistes, les agences de voyages et les voyagistes exigent souvent une assurance.

- **La protection de l'entreprise et de son actif**

Quantité d'exploitants d'entreprise de tourisme de plein air ont accumulé des capitaux propres et un actif importants. L'actif matériel et l'actif financier doivent être protégés au moyen d'une assurance des biens et d'une assurance de la responsabilité civile.

- **La protection des employés**

L'assurance IARD ne couvre pas les blessures ou le décès des employés. Ceux-ci sont couverts par les indemnités pour accidents du travail. L'assurance IARD donne indirectement une protection aux employés par l'entremise de l'assurance de la responsabilité civile. Les personnes embauchées comme entrepreneurs indépendants ne sont pas automatiquement protégées.

En cas de poursuite contre l'entreprise A, il est probable que l'employé (le guide) et l'entreprise A seront désignés comme défendeurs.

Si l'entreprise A n'a pas d'assurance de la responsabilité civile, l'employé devra assurer sa propre défense et payer tous les coûts, à moins que l'entreprise n'assume ces coûts pour l'employé. De plus, l'employé pourrait devoir payer une partie ou la totalité des dépens.

Si l'entreprise A détient une assurance de la responsabilité civile, l'employé est protégé par cette assurance et tous les coûts liés à la défense et au règlement sont habituellement couverts par l'assurance. Chaque police contient des limites et des conditions particulières.

2.3. Ce que l'assurance ne peut pas faire

L'assurance ne rendra pas les activités moins dangereuses et ne réduira ou n'éliminera pas la possibilité d'incident. Dans le processus de gestion des risques, l'assurance entre habituellement en jeu après que ce soit produit l'incident. Lorsqu'un exploitant a besoin de faire appel à sa protection d'assurance, il est probable que quelque chose ait mal tourné, par exemple une blessure à un client, un vol de matériel ou des dommages à un bâtiment causés par un incendie.

L'assurance fait aussi partie du processus de reprise des activités d'une entreprise. Par reprise, on entend la façon dont une entreprise se remettra d'un événement catastrophique ou y survivra, par exemple un accident mortel, une importante poursuite ou un incendie qui a complètement détruit le pavillon. L'assurance peut jouer un rôle de premier plan dans le processus de reprise des activités, mais elle ne peut rien pour la réputation d'une entreprise.

L'assurance n'est pas garante de la survie d'une entreprise après une catastrophe. Même avec une bonne protection d'assurance, une entreprise peut toujours s'effondrer si les clients cessent d'acheter son produit ou service.

2.4. Analyse du risque de perte

Lorsqu'il détermine si une assurance est nécessaire, l'exploitant d'entreprise de tourisme de plein air devrait d'abord évaluer son risque de perte.³

« Un **risque de perte** est une situation ou circonstance matérielle qui rend une personne ou un organisme vulnérable à une perte, à des dommages matériels ou corporels et qui entraîne une perte financière. »⁴

Le risque de perte comporte trois éléments :

1. L'objet éventuel du sinistre

- **Les biens matériels**

Les biens tangibles comme les bâtiments, le matériel, la marchandise, etc.

- **La privation de jouissance des biens matériels**

Les biens matériels endommagés ou détruits au point de ne plus être utilisables. De tels dommages peuvent entraîner une perte de revenu pour l'exploitant. Par exemple, si un incendie au début de la saison endommage un pavillon de ski dans l'arrière-pays, l'entreprise peut perdre ses revenus de toute une saison car le pavillon ne pourra être reconstruit qu'au printemps.

- **La responsabilité civile**

L'exposition à des poursuites pour négligence ou rupture de contrat. Il s'agit de l'un des risques les plus courants en tourisme de plein air.

- **La santé et la capacité de gain**

Le propriétaire/l'exploitant ou un employé/guide clé ne peut plus travailler par suite de blessure, de maladie ou de décès. Une partie de ce risque pourrait être couvert par une police d'assurance personnelle contre les accidents (ce que n'abordent pas les modules). On peut aussi acheter une assurance collaborateurs mais ce n'est pas courant, en particulier dans l'industrie du tourisme de plein air.

2. La cause éventuelle du sinistre (le risque)

- **Les risques d'origine humaine**

Un sinistre causé par un comportement humain, par exemple un acte de vandalisme, un incendie criminel ou un vol. En tourisme de plein air, cela inclut aussi les erreurs commises par un guide.

- **Les risques d'origine naturelle**

Un sinistre causé par des forces naturelles comme le mauvais temps, les avalanches naturelles, les tornades, la grêle, un éboulis, etc.

³ Institut d'assurance du Canada, C72 (1998), ch. 1, pp. 9 à 12.

⁴ *ibid.*, p. 2.

- **Les risques d'origine économique**

Une perte causée par l'intensification de la concurrence, des fluctuations du taux de change, un ralentissement économique, des changements dans les goûts et les comportements des consommateurs, etc. Ces événements ne sont pas assurables en général.

3. Les conséquences pécuniaires du sinistre

- Quelle sera la conséquence pécuniaire de la perte d'un bien matériel, d'une perte de revenu en raison de la perte d'un bien matériel, d'une poursuite ou de la perte d'un employé clé? Combien d'argent sera perdu si le pavillon détruit par le feu ne peut être reconstruit qu'au printemps?
- Quand il est question de biens matériels, il est important de calculer les conséquences pécuniaires selon la valeur à neuf de ces biens plutôt que sur le prix d'achat, la valeur comptable ou la valeur marchande.

2.5. Gestion du portefeuille d'assurance

La gestion du portefeuille d'assurance d'une entreprise de tourisme de plein air englobe :

- **L'élaboration d'un plan d'assurance**

Déterminer ce qu'il faut assurer, le degré d'assurance à acheter, la protection nécessaire, les conditions requises.

- **L'achat de l'assurance**

La préparation des documents à présenter aux courtiers et aux assureurs pour obtenir le meilleur prix et les meilleures conditions possibles. Cela comprend l'achat initial de l'assurance et les renouvellements subséquents.

- **La lecture et la compréhension des polices d'assurance**

Lire (plusieurs fois) et comprendre toutes les polices. Tout éclaircissement doit être obtenu dès que possible.

- **Le suivi des polices d'assurance toute l'année**

Surveiller et gérer les questions d'assurance et faire les changements nécessaires.

- **Le traitement des demandes d'indemnité**

Nommer une personne responsable de signaler les sinistres possibles au courtier/à l'assureur et de servir de personne-ressource tout au long du processus de règlement des sinistres.

- **L'établissement et le maintien des relations**

Traiter avec le courtier d'assurance, l'assureur et l'expert en sinistres de façon continue.

- **L'acquisition de connaissances en assurance**

En prenant des cours sur l'assurance, en participant à des ateliers, en assistant à des conférences et en se tenant au courant de l'évolution du domaine des assurances.

- **La tenue des dossiers**

S'assurer d'obtenir, de conserver et d'administrer tous les documents et les renseignements nécessaires. Cette tâche comprend la conservation des rapports d'accident et de quasi-accident et l'administration et la conservation des documents sur les clients comme les formules d'exonération de responsabilité, les questionnaires médicaux et les formules d'inscription.

2.6. Comment lire une police d'assurances

Beaucoup de gens pensent qu'une police d'assurance est un document compliqué que seuls peuvent comprendre les spécialistes en assurance et les avocats et juges. Plusieurs contrats d'assurance ont maintenant été rédigés en langue courante et ces nouvelles versions ont remplacé les anciens libellés rédigés en langage spécialisé. Elles ne sont pas si difficiles que ça à comprendre. Les propriétaires et gestionnaires d'entreprise doivent prendre leurs affaires en main et lire leurs polices d'assurance pour avoir au moins une idée générale des garanties qui sont fournies et de celles qui ne le sont pas aux termes du contrat.

Commencez par une technique simple qui vous permettra de déterminer ce qui est couvert aux termes du contrat, et qui est couvert. La technique consiste à décomposer la police en parties simples que vous pourrez examiner une à une, en rapport avec l'ensemble. Prenez un libellé et tentez de répondre aux questions suivantes, en utilisant les mots et les expressions tels qu'ils figurent au contrat. **NE RÉPONDEZ PAS DANS VOS PROPRES MOTS.**

1. Qui est assuré?
2. Quels sont les biens assurés?
 - Y a-t-il dans la police une définition générale du terme « biens » et si tel est le cas, quelle est cette définition?
 - Y a-t-il une description précise des biens assurés et si tel est le cas, quelle est cette description?
3. Quels sont les risques couverts?
4. Où la garantie s'applique-t-elle?
5. Quels sont les exclusions en ce qui a trait à chacun des aspects suivants :
 - la ou les personnes assurées?
 - les biens assurés?
 - les risques couverts?
 - l'endroit ou les endroits où la garantie s'applique?
6. Y a-t-il des extensions de garantie et si tel est le cas, quelles sont celles qui sont :
 - automatiques?
 - facultatives?
 - conditionnelles?

5 Institut d'assurance du Canada, C11 (1999), ch. 10, pp. 31 à 33.

7. Quelles sont les conditions d'application de la garantie? Par exemple :

- Que doit faire l'assuré en cas de sinistre?
- Que doit faire l'assuré si le risque est modifié?
- Quelles sont les obligations imposées en cas de sinistre?

8. Y a-t-il autre chose?

En appliquant toutes ces questions à diverses polices d'assurance, vous vous habituerez à adopter une attitude analytique et par le fait même, à éviter de tirer des conclusions erronées parce que vous auriez omis d'étudier le contrat tout entier.

Cette technique ne vise pas à vous enseigner l'interprétation des contrats d'assurance. Elle a tout simplement pour but de vous permettre d'en identifier les éléments importants. À partir de cette méthode et avec le temps et l'expérience, vous pourrez perfectionner vos compétences en matière d'interprétation des contrats.

Ces compétences ne sont nulle part aussi importantes ou aussi souvent nécessaires que dans le domaine de l'expertise des sinistres. Lorsqu'un sinistre est rapporté, la police d'assurance entre en jeu et le processus de règlement des sinistres s'engage. Le service des sinistres de la compagnie d'assurance, après avoir été averti par le courtier, peut nommer un enquêteur-régleur ou un expert autonome chargé de faire enquête et de procéder au règlement du sinistre.

Les courtiers doivent également avoir une bonne compréhension de la façon dont un contrat d'assurance peut répondre aux besoins d'un assuré. Sinon, comment pourront-ils conseiller leurs clients et leur proposer les garanties appropriées?

2.7. Qui doit s'occuper du portefeuille d'assurance?

Une seule et même personne devrait en tout temps s'occuper du portefeuille d'assurance et l'administrer. Cela lui permettra d'acquérir de l'expertise, de se familiariser avec les contrats d'assurance et leur contenu et d'établir une relation avec le courtier d'assurance et(ou) l'assureur. Idéalement, le propriétaire ou un cadre supérieur devrait s'occuper du portefeuille d'assurance.

2.8. Les communications doivent-elles toutes se faire par écrit?

Oui. Il est fortement recommandé de mettre par écrit toute communication, toute modification et tout éclaircissement relatifs au portefeuille d'assurance. Cela est particulièrement important en ce qui concerne les transactions et les communications avec l'agent/le courtier et(ou) l'assureur. Les questions et réponses relatives à des situations particulières et à la protection devraient aussi se transmettre par écrit.

2.9. Les employés devraient-ils avoir accès aux polices d'assurance?

Il est fortement recommandé aux employés d'obtenir le plus de renseignements possible sur la garantie qu'ont souscrite leur employeur. Il est également fortement recommandé que les employeurs fournissent à leurs employés toute l'information nécessaire. L'absence d'assurance ou une assurance insuffisante pourraient avoir de graves conséquences pour les employés.

3. LE CONTRAT D'ASSURANCE

On ne traite pas toujours la police d'assurance avec tout le sérieux qu'elle mérite; elle est perçue comme un collage de clauses incompréhensibles écrites (dissimulées) en petits caractères. Or, la police d'assurance est le document qui fait foi du contrat conclu entre l'assuré et l'assureur. En conséquence, les polices d'assurance sont régies par les mêmes règles qui régissent les contrats en général : les deux parties en tirent des avantages et ont certaines obligations.

En assurance, un contrat signifie *un contrat d'assurance* et comprend une police, une attestation d'assurance (ou encore certificat d'assurance), une attestation d'assurance provisoire, une quittance de renouvellement, ou un écrit attestant du contrat, scellé ou non, et une convention orale liant les parties⁶.

3.1. Exigences particulières d'un contrat d'assurance⁷

En raison de la nature particulière des contrats d'assurance, la loi impose la présence de trois éléments supplémentaires.

- Il doit y avoir un intérêt assurable, c'est-à-dire qu'un assuré ne peut obtenir un contrat d'assurance que pour quelque chose qui peut lui causer un préjudice financier.

Vous ne pourriez pas obtenir une assurance pour le matériel de descente en eau vive d'un tiers à moins que vous n'ayez un intérêt assurable. Vous avez un intérêt assurable si, par exemple, vous avez contracté un prêt qui finance ce matériel appartenant à un tiers.

- Il doit y avoir la promesse d'une indemnité en cas de réalisation du risque. Le contrat d'assurance est acheté pour protéger l'assuré contre la possibilité d'un sinistre (le risque). En cas de sinistre, la situation financière préalable au sinistre devrait être rétablie pour l'assuré, et ce sans profit. C'est ce qu'on appelle le principe de l'indemnisation. Sans cet élément, les assurés pourraient être tentés de profiter de l'assurance.
- Un contrat d'assurance est un contrat *uberrima fides* ou un contrat exigeant « la bonne foi la plus entière »⁸. Étant donné que l'assuré connaît mieux que l'assureur les circonstances constitutives du risque (les faits importants de sa situation particulière), il a un avantage. La loi lui impose alors l'obligation de divulguer toute information (les circonstances constitutives du risque) qui influencerait la façon dont la garantie serait offerte par l'assureur. Les circonstances constitutives du risque sont les circonstances de nature à influencer un assureur prudent dans l'établissement de la prime ou dans sa décision d'accepter ou de refuser le risque⁹. L'omission de circonstances constitutives du risque (que l'on appelle la réticence¹⁰) pourrait avoir de graves conséquences. L'omission peut être intentionnelle ou non. Un assureur peut annuler une police d'assurance en partie ou en totalité en cas de réticence de la part de l'assuré. Le plus souvent, l'assureur invoquera la réticence lorsque, au moment où un sinistre survient, il découvre des circonstances constitutives du risque inconnues.

⁶ Hilker (1996), p. 14.

⁷ Institut d'assurance du Canada, C11 (1999), ch. 9, p. 2.

⁸ Hilker (1996), p. 19.

⁹ Institut d'assurance du Canada, C11 (1999), ch. 9, p. 7.

¹⁰ *ibid.*, ch. 7, p. 8.

Un assureur procure une assurance de la responsabilité civile à un exploitant d'excursions en canot en croyant que toutes les excursions se font en eau calme, l'assuré ayant omis de lui mentionner qu'une courte partie de l'itinéraire entre deux lacs se fait en eau vive. L'assureur peut annuler la police et(ou) refuser de verser l'indemnité en invoquant le fait qu'il n'aurait pas accordé la protection s'il avait su qu'il y avait un passage en eau vive. L'obligation de déclarer les circonstances constitutives du risque prend naissance avec les premières démarches qui aboutiront à la présentation de la demande ou proposition d'assurance et demeure pendant toutes les négociations et se poursuit tout au long de la durée du contrat. Ainsi, l'assuré doit informer l'assureur dès qu'il prend connaissance de nouvelles circonstances constitutives du risque ou de changements à sa situation.

3.2. Quels sont les principaux éléments des polices (contrats) d'assurance?

Les polices d'assurance peuvent différer selon le type de garantie ou selon la province dans laquelle elles sont achetées, mais la plupart comportent en général plusieurs parties distinctes :

- les conditions particulières
- la nature et l'étendue de l'assurance
- les dispositions légales (appelées dispositions générales au Québec)
- les autres dispositions du contrat
- les définitions
- les avenants
- les exclusions
- la clause de signature

Une entreprise commerciale comme une entreprise de tourisme de plein air peut avoir plusieurs polices ou contrats d'assurance ou sera vraisemblablement assurée par une police d'assurance contenant plusieurs garanties et libellés.

Il faut lire et comprendre les divers éléments avant qu'un sinistre se produise.

N'oubliez pas que, malheureusement, l'assurance est mise à l'épreuve seulement en cas de sinistre – ce qui n'est habituellement pas un bon moment pour découvrir qu'il y manque quelque chose.

Les conditions particulières

Cette section se trouve habituellement au début du contrat d'assurance et contient les renseignements suivants :

- l'identité des parties au contrat (l'assuré et l'assureur et aussi le courtier/l'agent)
- le numéro de police
- la date de prise d'effet et la date d'expiration du contrat
- la prime (totale et par type de garantie)
- la description des opérations et des activités couvertes

-
- les garanties, ce qui comprend, sans s’y limiter :
 - les différents types de garantie (p. ex. assurance des biens, assurance de la responsabilité civile, assurance automobile, etc.)
 - l’emplacement (adresse) des biens assurés
 - le montant de garantie offert
 - les principales clauses (p. ex. la franchise, la clause de règle proportionnelle) et conditions
 - les principales exclusions ou restrictions
 - la liste des libellés d’assurance applicables
 - la liste des avenants

Les exploitants d’entreprise de tourisme de plein air doivent prêter attention à la page des conditions particulières, qui décrit les opérations et les activités couvertes, les montants de garantie et les principales exclusions.

L’étendue et la nature de l’assurance (la garantie)

L’étendue et la nature de l’assurance est au cœur du contrat d’assurance. On y décrit la garantie accordée, les biens assurés, les risques couverts, les exclusions et les conditions dans lesquelles l’assuré peut toucher le produit de l’assurance.

Les dispositions légales (appelées dispositions générales au Québec)

Les dispositions légales précisent les droits et les obligations de l’assuré et de l’assureur. La loi exige que ces dispositions apparaissent dans chaque police d’assurance s’appliquant à certains types de protection comme l’assurance automobile, l’assurance contre les accidents, l’assurance maladie et l’assurance contre les incendies.

Une disposition légale pourrait être que l’assureur a l’obligation de verser une indemnité dans les 60 jours suivant la réception de la demande d’indemnité de l’assuré.

Les autres dispositions du contrat (aussi appelées dispositions générales)

Il s’agit de diverses clauses qui régissent les actions de l’assureur et de l’assuré aux termes de la police d’assurance. Par exemple, il pourrait s’agir du fait que toutes les indemnités sont versées en devises canadiennes.

Les définitions

La plupart des polices et garanties contiennent une ou des sections définissant les garanties, conditions et termes particuliers.

Dans une police d’assurance de la responsabilité civile, des termes comme « dommage corporel », « étendue territoriale des garanties » et « contrat assuré » seront définis.

Les avenants

Les avenants sont des documents qui modifient une police d'assurance. Un avenant peut réduire, restreindre, éliminer, définir, exclure ou augmenter la garantie fournie par la police d'assurance. Un avenant annule tout libellé de la police elle-même incompatible avec l'avenant¹¹.

La clause de signature

La police d'assurance doit être signée par l'assureur ou par un représentant dûment autorisé. Bon nombre de polices prévoient que la page des conditions particulières n'a pas force exécutoire si la police n'est pas contresignée par un représentant autorisé.

¹¹ Institut d'assurance du Canada, C11 (1999), ch. 10, p. 30.

4. L'ACHAT D'ASSURANCE

4.1. L'achat d'assurance par les entreprises de tourisme de plein air

En raison de la nature des activités et des risques perçus et réels liés à celles-ci, les assurances offertes par le marché aux entreprises de tourisme de plein air sont beaucoup plus limitées que les assurances offertes aux entreprises aux activités plus « courantes », comme le commerce de détail. Par conséquent, il est possible que l'exploitant d'une entreprise de tourisme de plein air consacre beaucoup de temps et d'énergie à chercher une assurance abordable et convenable.

4.2. L'assurance est-elle nécessaire?

Les décisions suivantes en ce qui concerne l'achat d'une assurance doivent s'appuyer sur des facteurs internes et externes :

- acheter ou non de l'assurance
- le degré d'assurance à acheter
- quel type de garantie, p. ex. vaste ou limitée
- quelles conditions, p. ex. franchise élevée ou modérée

1. Les facteurs internes

Voici des exemples de facteurs internes à examiner :

- Tolérance au risque
 - Quel degré de risque l'entreprise et ses propriétaires sont-ils disposés à assumer et capables d'assumer? Une faible tolérance au risque sera vraisemblablement compensée par l'assurance.
 - Les propriétaires de l'entreprise sont-ils personnellement exposés aux risques de perte et sont-ils disposés à accepter ces risques?
 - L'entreprise est-elle capable de survivre à des sinistres? Dans l'affirmative, dans quelle mesure?
- Longévité de l'entreprise
 - La survie à long terme de l'entreprise est-elle primordiale? Dans l'affirmative, comment la garantir sans assurance?
- Structure de l'entreprise
 - La structure de l'entreprise protège-t-elle les propriétaires et l'actif? Selon la structure, l'assurance pourrait être nécessaire ou ne pas l'être.

Une entreprise à propriétaire unique n'offre guère de protection pour les biens appartenant au propriétaire.

- Biens à protéger
 - Y a-t-il des biens dont le remplacement sera difficile ou coûtera cher?
- Employés
 - L'entreprise a-t-elle des employés? Dans l'affirmative, certains types d'assurance pourraient être nécessaires.

L'assurance de la responsabilité civile de l'entreprise couvrira aussi la responsabilité légale des employés. Sans cette assurance, les employés pourraient être personnellement exposés aux risques.

- Actionnaires/propriétaires/associés
 - L'entreprise a-t-elle des actionnaires, des associés ou plusieurs propriétaires? Quels sont leurs points de vue sur la tolérance au risque et l'assurance?
- Éthique
 - Les propriétaires de l'entreprise estiment-ils que l'assurance est une question d'éthique?

2. Les facteurs externes

Voici des exemples de facteurs externes à examiner (pour plus de renseignements sur les facteurs externes, voir la section 2.2).

- Exigences statutaires ou légales
 - Est-ce que des lois ou des règlements imposent l'achat d'une assurance?
- Exigences de l'industrie ou de l'entreprise
 - L'entreprise a-t-elle des associés (par exemple la banque, un voyageur, un gestionnaire de terres, etc.) qui imposent l'achat d'une assurance?

4.3. Quel est le degré d'assurance nécessaire?

Voilà une question à laquelle il n'est pas facile de répondre, car chaque entreprise a des obligations et des besoins différents.

- En règle générale, une entreprise devrait acheter une assurance en fonction de ce qu'elle ne peut se permettre de perdre plutôt qu'en fonction de ce qu'elle peut se permettre de payer. Autrement dit, vous devriez acheter une assurance en fonction des besoins plutôt qu'en fonction du montant d'argent que vous êtes disposé à y consacrer.
- La nécessité d'une assurance devrait être mesurée par rapport à la capacité d'assumer une perte. Quelles pertes, le cas échéant, seront plus grandes que ce que l'entreprise ou les propriétaires d'entreprise peuvent absorber?

4.4. Le rôle du courtier d'assurance

La plupart, sinon la totalité, des exploitants d'entreprise de tourisme de plein air achèteront leur assurance par l'entremise d'un courtier. Pour évaluer les besoins de l'assuré, le courtier posera un certain nombre de questions à l'exploitant et lui demandera probablement de remplir une ou plusieurs propositions d'assurance (formulaires de demande). Il présentera ensuite la ou les propositions d'assurance à un ou plusieurs assureurs pour obtenir différents prix pour l'exploitant.

Le courtier est censé être un spécialiste de l'assurance et il devrait être en mesure de conseiller un client sur des questions d'assurance tout comme d'interpréter et d'expliquer les particularités du contrat d'assurance dans le contexte d'une entreprise de tourisme de plein air.

Malgré l'improbabilité que le courtier soit un spécialiste du secteur du tourisme de plein air, il devrait se renseigner le plus possible sur les activités commerciales du client.

4.5. Évaluation d'une proposition d'assurance par un assureur

L'objet de la proposition d'assurance présentée par une entreprise donnée est désigné par l'assureur comme un risque¹². Dans ce contexte, le *risque* ne signifie pas la possibilité de perte.

Lorsqu'un exploitant de station de ski dans l'arrière-pays présente une proposition d'assurance pour son pavillon, le pavillon sera désigné comme le risque par l'assureur. En fonction de divers facteurs, le pavillon sera considéré comme un bon risque, un mauvais risque ou un risque se situant quelque part entre les deux. L'entreprise dans son ensemble sera également considérée comme un risque et sera classée comme un bon risque, un mauvais risque ou un risque se situant quelque part entre les deux. Il incombera au rédacteur production (un employé de l'assureur) d'évaluer le risque (accepter le risque, rejeter le risque ou accepter le risque sous réserve de certaines conditions) et de déterminer une prime convenable. C'est ce qu'on appelle le processus de sélection des risques.

Il convient d'expliquer certains termes d'assurance tels que risque comme objet de l'assurance (peril) et risque au sens des caractéristiques de la chose assurée ou de son propriétaire (hazard).

• Risque comme objet de l'assurance

Le terme risque, pris dans le sens de l'objet de l'assurance, se rapporte à un événement pouvant être à l'origine d'un sinistre. On achète une assurance pour obtenir une protection contre la réalisation de tels risques¹³. Voici des exemples de ces risques : un incendie, le vent, le vol et, dans le cas de l'assurance de la responsabilité civile, la négligence.

• Risque au sens des caractéristiques de la chose assurée ou de son propriétaire

Le risque peut également désigner les caractéristiques de la chose assurée ou de son propriétaire, qui peuvent être à l'origine d'un sinistre. Voici des exemples de ces risques : un bâtiment mal entretenu, un poêle à bois utilisé pour sécher des vêtements mouillés ou des employés sans formation. Ces risques peuvent provoquer la réalisation d'un sinistre.

Les employés sans formation sont perçus comme un risque car ils sont plus susceptibles de faire des erreurs que les employés avec formation et, ainsi, de provoquer un sinistre ou une négligence.

4.6. Quel est le rôle du rédacteur production?

Quand le rédacteur production (ou encore, tarificateur) évalue la proposition d'assurance, il doit décider d'accepter ou non le risque et, s'il l'accepte, à quelle prime et à quelles conditions. Pour ce faire, le rédacteur production évaluera le risque en fonction des facteurs suivants : le risque subjectif, le risque objectif et les facteurs particuliers liés à la catégorie de risque en cause¹⁴.

¹² Institut d'assurance du Canada, C11 (1999), ch. 3, p. 15.

¹³ *ibid.*, ch. 3, p. 10.

¹⁴ *ibid.*

- **Le risque subjectif**

Le risque subjectif est la probabilité de sinistre causé par des déficiences possibles dans l'attitude de l'assuré (le propriétaire/ l'exploitant de l'entreprise), ses antécédents en matière de sinistres, sa situation financière et son comportement passé.

Un exploitant d'entreprise de tourisme de plein air avec une mauvaise cote de solvabilité représenterait un risque subjectif élevé.

- **Le risque objectif**

Le risque objectif se rapporte à la construction, à l'emplacement, à l'occupation, à l'état et au risque de voisinage des lieux à assurer. Le risque de voisinage désigne la possibilité de sinistre liée à d'autres locataires ou entreprises avoisinants.

Si un exploitant veut assurer ses canots entreposés dans un local loué, le rédacteur production évaluera le risque et établira un taux en fonction d'éléments comme le type de construction, la proximité d'une caserne de pompiers et des autres locataires. Si, par exemple, un fabricant de pièces pyrotechniques occupe l'immeuble, cela affecte la prime de l'assuré en raison du risque de voisinage qui découle de la proximité de cet autre locataire.

- **Les facteurs liés à la catégorie de risque en cause**

Ces facteurs aident le rédacteur production à évaluer le risque. Il peut s'agir de renseignements statistiques, de probabilités de sinistre et de tendances sociales. Ce genre de renseignements est particulièrement utile pour l'évaluation des propositions d'assurance de la responsabilité civile pour lesquelles les données relevant de l'aspect subjectif ou objectif du risque sont insuffisantes ou non pertinentes.

C'est ici que se fait le plus gros du travail de sélection des risques en tourisme de plein air. L'assureur classe les activités de plein air en fonction du degré de risque (réel ou perçu), de la probabilité de sinistre et de la classification prédéterminée selon son propre système.

Un assureur peut décider d'assurer les entreprises de descente en eau vive sur des rivières de classe 3 au maximum. Toute proposition d'assurance provenant d'entreprises exerçant leurs activités sur des rivières de classe 4 et plus sera rejetée.

4.7. Comment les assureurs établissent-ils les taux?

Le rédacteur production utilise des taux prédéterminés pour établir la prime d'un contrat d'assurance. Les taux prédéterminés sont fixés par des actuaires, des spécialistes de la statistique qui analysent les statistiques de sinistres du demandeur et calculent les probabilités de sinistre futur. Le taux est le prix pour un certain montant de garantie (p. ex., 0,50 \$ par tranche de 100 \$ d'assurance); on obtient la prime en multipliant le taux par le montant de garantie réellement acheté (0,50 \$ x 100 000 \$ = 500 \$). Dans le cas d'une assurance de la responsabilité civile, on multiplie le taux par l'unité de base (les jours-clients dans l'exemple ci-dessous) pour établir la prime¹⁵.

¹⁵ ibid., ch. 3, p. 9.

Le taux de l'assurance de la responsabilité civile d'un exploitant d'excursions en canot est de 3 \$ par client par jour. Ce taux est ensuite multiplié par le nombre de jours-clients (200 clients par jour pendant trois jours = 600 jours-clients), ce qui donne une prime de 1 800 \$. La prime pourrait être plus élevée si la prime minimale exigée par l'assureur est supérieure à 1 800 \$.

4.8. Qu'est-ce qu'une prime minimale?

Quantité d'assureurs fixent une prime minimale. C'est-à-dire que l'assureur ne consentira pas de police d'assurance en bas d'une certaine prime, peu importe la taille de l'entreprise à assurer ou la nature de ses activités. Les primes minimales sont particulièrement difficiles pour les exploitations touristiques de plein air saisonnières et de petite taille.

À la compagnie d'assurance A, la prime minimale de l'assurance de la responsabilité civile est de 5 000 \$ pour les entreprises de descente en eau vive. Ainsi, même si les recettes de l'entreprise ne sont que de 20 000 \$, elle devra quand même payer une prime de 5 000 \$.

4.9. Bien se préparer

L'exploitant d'entreprise de tourisme de plein air devrait aborder l'achat d'assurance un peu comme un emprunt bancaire. Plus il est adéquatement préparé, plus il aura de la facilité à obtenir de bons prix et diverses options. Étant donné que l'achat d'assurance par des entreprises de tourisme de plein air devient de plus en plus difficile et cher, il est crucial de présenter aux assureurs des propositions d'assurance complètes et d'allure professionnelle.

4.10. Se préparer à présenter des propositions d'assurance

Bien que les différents courtiers et assureurs aient leurs propres formulaires de demande d'assurance, l'exploitant devrait se doter d'une série complète de documents décrivant ses activités et ses besoins en matière assurance (un dossier de demande d'assurance). Le but est d'aider la compagnie d'assurance à comprendre l'entreprise, ses activités, ses risques et sa capacité de gérer les risques.

L'exploitant d'une entreprise de tourisme de plein air doit pouvoir démontrer à l'assureur que sa capacité d'éviter les sinistres n'est aucunement liée à la chance, mais est plutôt le fruit de solides pratiques de gestion des risques.

4.11. Que devrait contenir le dossier de demande d'assurance?

Le dossier de demande d'assurance devrait contenir assez d'information pour renseigner l'assureur sur l'entreprise et ses activités et le convaincre que l'entreprise constitue un bon risque.

Le dossier devrait contenir les éléments suivants¹⁶ :

- Description de l'entreprise et de ses activités
 - Origines et historique de l'entreprise
 - Principes de l'entreprise à l'égard du risque et de la gestion des risques
 - Description des opérations et des activités
 - Description de la structure de l'entreprise

¹⁶ Cloutier et al. (2000)

-
- Matériel de promotion
 - Description des outils et pratiques de marketing
 - Brochures, dépliants et autres documents de marketing et de promotion
 - Information sur le site Web et adresse du site
 - Historique du portefeuille d'assurance
 - Depuis combien de temps l'entreprise a des assurances
 - Historique des incidents
 - Statistiques de sinistres
 - Garantie d'assurance désirée
 - Plan d'assurance détaillé
 - Genre de garanties désirées
 - Montants de garantie désirés
 - Conditions désirées
 - Documents de gestion des risques
 - Plan de gestion des risques (description des risques, évaluation des risques, stratégies de gestion des risques, etc.)
 - Politiques relatives à la sécurité
 - Titres de compétences du personnel
 - Organisation, rôles et responsabilités
 - Certification et normes industrielles
 - Ratios guide/clients
 - Systèmes d'intervention en cas d'incident
 - Documents de planification des excursions
 - Plans d'excursions
 - Plans d'intervention d'urgence
 - Documents de formation du personnel
 - Manuel du personnel
 - Politiques et procédés
 - Protocoles d'urgence des guides
 - Description de l'exposé sur la sécurité
 - Rapports et formulaires
 - Documents relatifs à la clientèle
 - Dossier d'information sur les excursions
 - Documents d'information
 - Formulaires médicaux
 - Documents d'exonération de responsabilité
 - Tenue des dossiers
 - Quels dossiers sont tenus, par qui, depuis quand

4.12. Combien de propositions de prix devrait-on obtenir?

On recommande aux exploitants d'obtenir des propositions de prix d'au moins deux courtiers (et encore mieux trois) afin d'avoir un bon éventail des options et des prix; il n'est pas nécessaire de faire la tournée de tous les courtiers. En matière d'assurance, il importe de tout mettre par écrit pour éviter les ambiguïtés.

Nota :

En période où le marché de l'assurance est difficile, il pourrait être impossible pour bon nombre d'entreprises de tourisme de plein air d'obtenir plusieurs propositions de prix.

4.13. Que devrait comprendre une proposition de prix?

La proposition de prix obtenue du courtier/de l'assureur devrait contenir au moins les éléments suivants. Il faut mettre par écrit les éclaircissements, ajouts ou suppressions à la proposition de prix.

- L'identification des parties
 - La compagnie d'assurance
 - Le courtier
 - L'assuré
- La durée du contrat
 - La date de prise d'effet et la date d'expiration
- Une description de l'entreprise, des opérations et des activités couvertes
- Un sommaire de la garantie d'assurance
 - Les éléments couverts, p. ex. responsabilité civile, automobile, biens
 - Le genre de garantie, p. ex. vaste, de base
 - Les montants de garantie pour chaque type de garantie, p. ex. bâtiment assuré pour 200 000 \$
 - D'importantes extensions, p. ex. le fait que les entrepreneurs indépendants sont protégés par l'assurance de la responsabilité civile
 - Les principales restrictions, p. ex. exclusion des blessures des participants
 - Les franchises
 - Le pourcentage de la clause de règle proportionnelle, p. ex. 90 % du matériel
 - La base de règlement des sinistres, p. ex. valeur à neuf ou valeur au jour du sinistre
 - Les avenants (liste des avenants)
 - Les dispositions, conditions et restrictions spéciales, p. ex. la police d'assurance de la responsabilité civile des entreprises est basée sur la date des réclamations.
- La prime
 - Le total et le prix pour chaque élément assuré, p. ex. bâtiment 3 000 \$, responsabilité civile 5 000 \$, etc.

4.14. Obtention d'une assurance d'un assureur non agréé ou non autorisé

En période où le marché de l'assurance est difficile, il est possible que certains exploitants d'entreprise de tourisme de plein air soient forcés d'acheter une assurance d'un assureur non agréé ou non autorisé. Les assureurs non agréés ou non autorisés sont habituellement des assureurs étrangers

qui n'ont pas à respecter la même réglementation financière que les assureurs autorisés. Ce ne sont pas des assureurs illégaux et ils peuvent être bien établis et très respectés. La majorité des assurances achetées par l'entremise d'un courtier agréé canadien le seront auprès d'un assureur agréé.

4.15. Quels sont les types d'assurance offerts et qu'est-ce qui est nécessaire?

C'est simple, il y a une multitude d'assurances. La question est de savoir quelle assurance est nécessaire pour une entreprise de tourisme de plein air. Chaque entreprise et propriétaire doit déterminer, en s'appuyant sur les facteurs décrits dans les sections 2.2 et 4.2, quelles sont les assurances nécessaires ou non.

Les principaux types d'assurance dont a besoin un exploitant d'entreprise de tourisme de plein air peuvent se classer dans les catégories suivantes. Chaque type d'assurance est décrit aux sections 5.0 à 8.3.

- Assurance de la responsabilité civile
- Assurance des biens
- Assurance des pertes d'exploitation
- Assurance automobile
- Autres types d'assurance comme l'assurance maritime, l'assurance aviation, etc.

4.16. Comment obtenir la meilleure protection au meilleur prix

- Prévoyez soigneusement la date de renouvellement de la police d'assurance.

La date de renouvellement de la police d'assurance devrait coïncider avec la période la plus tranquille de l'année. Vous aurez ainsi amplement le temps de faire tout le nécessaire pour obtenir et négocier une bonne protection.

- Une date de renouvellement voisine du début de la haute saison vous laissera très peu de temps pour voir au renouvellement et régler les problèmes de dernière minute.
- Une date de renouvellement voisine de la fin de la haute saison vous donnera plus de temps pour vous en occuper et il est probable qu'à cette période votre trésorerie sera plus élevée.
- Trouvez un professionnel de l'assurance compétent et faites équipe.

Prenez le temps de choisir un agent ou un courtier dont vous pouvez être assuré qu'il défendra efficacement vos intérêts. L'ardeur d'un agent ou d'un courtier est mise à l'épreuve à deux occasions : durant le processus d'achat et à la présentation d'une demande d'indemnité. Si votre agent n'a pas été à la hauteur durant le processus d'achat ou de renouvellement, vous pourriez avoir des problèmes si vous et l'assureur êtes en désaccord à propos de la garantie. Un professionnel de l'assurance devrait être une source de renseignements fiables et se soucier de comprendre la situation et les besoins uniques de votre entreprise.

- Obtenez l'aide d'un gestionnaire des risques expérimenté ou d'un consultant connaissant votre type d'entreprise.
- Optez pour des franchises élevées.

Une franchise élevée s'accompagne habituellement d'une réduction de prime. Le niveau de la franchise dépendra des éléments suivants :

-
- la capacité d'absorber une franchise élevée
 - la réduction de prime offerte par l'assureur (en vaut-elle la peine?)
 - les facteurs liés à la trésorerie (la franchise mettra-t-elle l'entreprise en péril?)
 - le seuil psychologique (est-ce que je suis capable de vivre avec une telle franchise?)
 - la capacité de planifier les sinistres et les pertes
- Répartissez les revenus en catégories.

Une station de ski dans l'arrière-pays réalise des recettes annuelles d'un million de dollars. L'assureur pourrait être enclin à percevoir la totalité des recettes comme des recettes provenant du ski. En vérité, les recettes totales peuvent se répartir ainsi :

- 500 000 \$ en recettes de ski
- 250 000 \$ en recettes d'hébergement
- 150 000 \$ en recettes de restauration
- 50 000 \$ en recettes de vente de matériel
- 50 000 \$ en recettes de transport

Il est possible que les taux d'assurance pour les éléments moins risqués soient moins élevés.

- Protégez les principaux risques et biens.

En période où le marché de l'assurance est difficile, il peut être nécessaire de déterminer ce qu'il faut assurer ou non.

Un exploitant d'excursions en canot peut décider de ne pas assurer le matériel d'excursion cette année, mais plutôt de consacrer toute son énergie et tout son budget à l'obtention d'une bonne assurance de la responsabilité civile.

ou

le même exploitant peut décider d'assurer ses deux canots les plus chers au lieu de les assurer tous. L'assureur peut offrir une protection pour des éléments particuliers.

- Évitez les risques provenant d'activités secondaires.

Si un volet de l'entreprise ou une certaine activité cause des problèmes au chapitre de l'assurance, il serait peut-être sage d'en envisager la suspension temporaire.

- Augmentez vos connaissances et vos pratiques en matière de gestion des risques.

La gestion des risques est primordiale pour une entreprise de tourisme de plein air et peut devenir un des facteurs décisifs dans le processus de négociation d'une assurance. Les entreprises qui ont les meilleures pratiques et normes de gestion des risques obtiendront probablement une meilleure assurance à meilleur prix. En période où le marché de l'assurance est difficile, une solide gestion des risques peut faire la différence entre l'acceptation et le rejet d'une proposition d'assurance.

-
- Tirez parti du réseau.

Votre propre réseau d'organisations appartenant au même secteur d'activité est l'une de vos meilleures sources d'information sur l'assurance.

- À qui les organisations de même type s'adressent-elles pour obtenir une assurance?
- Quel genre de garantie obtiennent-elles? Pourquoi?
- Que savent-elles sur divers assureurs, agents et courtiers?
- Y a-t-il des groupements auxquels se joindre pour obtenir une meilleure garantie à meilleur prix?
- Assistez à des séminaires, ateliers et conférences sur les assurances et la gestion des risques.

- Budgétez sagement.

Même si vous envisagez de conserver votre compagnie d'assurance actuelle et de ne pas ajouter de nouvelles garanties, il est probable que vos coûts d'assurance augmenteront, à moins d'un non-renouvellement ou de la résiliation de votre police. La meilleure façon de prédire le montant de l'augmentation est de demander à votre courtier ce qu'il sait de la situation d'organisations de même type et si les assureurs donnent certaines indications. Informez-vous de ce que vos collègues, les autres organisations de même type et les associations savent à propos d'éventuelles augmentations.

- Investissez dans la prévention des sinistres.

- Envisagez d'investir dans l'installation de systèmes d'alarmes, d'extincteurs d'incendie, de produits ignifuges et la sécurité de l'entreposage de matières volatiles.
- Envisagez d'éliminer les risques qui rendent les assureurs réticents, p. ex. le poêle à bois du pavillon.
- Cela peut contribuer à réduire les coûts de l'assurance ou, dans certaines circonstances, carrément éliminer la nécessité d'une assurance.

- Négociez ce qui pourrait être fait pour réduire la prime avec votre courtier et votre assureur.

- L'assureur pourrait négocier des restrictions en retour d'une réduction de la prime.
- L'assureur pourrait négocier des améliorations de la gestion des risques en échange d'une réduction de la prime.

- Adhérez à des groupes ou associations qui offrent à leurs membres des programmes d'assurance.

- Obtenez au moins deux propositions de prix différentes (si possible).

- Renseignez-vous sur les coûts de l'assurance avant de vous lancer dans de nouveaux secteurs/activités ou avant d'acheter des biens.

- Renseignez-vous sur le coût de l'assurance avant d'acheter un véhicule. Un véhicule différent pourrait faire l'affaire et coûter moins cher d'assurance.
- Examinez l'incidence sur le coût de l'assurance avant de vous lancer dans une nouvelle activité ou de modifier une activité.

- Soyez bien préparé.

Comme mentionné aux sections 3.9 et 3.10, préparez-vous à démontrer à l'assureur et à le persuader que l'entreprise est exploitée de manière professionnelle et selon les normes les plus rigoureuses de l'industrie.

5. L'ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE

L'assurance de la responsabilité civile est souvent perçue comme la protection la plus importante dont les entreprises de tourisme de plein air ont besoin. Elle est aussi, malheureusement, une des plus difficiles à obtenir et des plus chères. Dans les sections suivantes, nous décrivons la garantie de base conférée par une assurance de la responsabilité civile courante ainsi que certaines des principales préoccupations des exploitants en la matière. Rien ne remplace la diligence raisonnable et il incombe à chaque exploitant de se familiariser avec l'assurance de la responsabilité civile.

5.1. Police d'assurance de la responsabilité civile des entreprises (RCE)

L'assurance RCE est la police d'assurance de la responsabilité civile la plus utilisée et est celle dont seront dotés la plupart des exploitants d'entreprise de tourisme de plein air. Malgré quelques différences, la plupart des entreprises utilisent la même version de l'assurance RCE que celle rédigée par le Bureau d'assurance du Canada en 1986¹⁷.

5.2. Protection offerte par l'assurance RCE

L'assurance RCE procure une protection pour quatre types de responsabilité¹⁸. Chaque protection aura ses propres limites, conditions, exclusions et restrictions.

- Dommages corporels, dommages matériels et(ou) privation de jouissance
- Préjudice personnel
- Frais médicaux
- Responsabilité locative

5.2.1. Qui est assuré?

L'assurance RCE ne protégera pas seulement les personnes ou les entreprises désignées comme assurées sur la page des conditions particulières, mais couvrira aussi ce qui suit :

- Dans le cas d'un particulier, son conjoint.
- Dans le cas d'une société en nom collectif ou d'une coentreprise, les membres ou associés et leurs conjoints.
- Dans le cas d'une personne morale autre qu'une société en nom collectif ou une coentreprise, la personne morale même, les dirigeants, les administrateurs et les actionnaires.
- Les employés de l'assuré désigné, mais uniquement en ce qui concerne les actes se rattachant à leur emploi (les dommages corporels aux employés mêmes sont exclus)¹⁹.
- En plus de l'assuré désigné, les assurés additionnels comme les gouvernements, les propriétaires fonciers ou toute autre partie désirant être protégée par la police de l'exploitant.

¹⁷ Hilker (1996), p. 114.

¹⁸ Institut d'assurance du Canada, C13 (2003), ch. 8, p. 6.

¹⁹ Institut d'assurance du Canada, C13 (2003), ch. 8, p. 26.

5.3. Dommages corporels, dommages matériels et(ou) privation de jouissance

En vertu de la police d'assurance de la responsabilité civile, l'assureur versera les sommes que l'assuré a l'obligation légale de verser en dommages compensatoires (les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile) pour dommages corporels ou matériels ou privation de jouissance découlant de ses opérations et activités. Pour être couverts, les dommages doivent survenir pendant que le contrat est en vigueur et résulter d'un sinistre s'étant produit dans les limites territoriales de la garantie²⁰.

5.3.1. Conséquences pécuniaires de la responsabilité civile

Cette expression signifie qu'il doit y avoir une obligation légale de payer. Cette obligation empêche l'assuré de faire des paiements à titre gratuit.

Un exploitant d'excursions en kayak de mer ne pourrait pas demander à sa compagnie d'assurance de payer le bateau d'un client perdu dans une tempête parce qu'il se sent peiné de la situation. L'assureur paierait seulement s'il a l'obligation légale de le faire. Autrement dit, le client devrait gagner une poursuite contre l'exploitant pour obtenir un dédommagement.

5.3.2. Dommages compensatoires

Le terme compensatoire signifie que le contrat d'assurance de la responsabilité civile ne couvre que les dommages directs et ne couvre pas les dommages exemplaires (punitifs) ou toute autre somme imposée à l'assuré à titre de sanction. Les dommages exemplaires sont accordés par les tribunaux (ou les jurys) et sont plus fréquents aux États-Unis.

5.3.3. Dommages corporels et matériels

Les dommages corporels comprennent les blessures, la maladie, le décès et les dommages psychologiques²¹.

5.3.4. Accident ou sinistre

La plupart des polices d'assurance de la responsabilité civile sont « sur la base des sinistres » et non « sur la base des accidents ». Le terme *sinistre* comprend tout accident, ainsi que l'exposition continue ou répétée à des risques essentiellement de même nature. Le terme *accident* est plus restrictif car il suppose que le sinistre est soudain et bien défini²². Il s'agit d'une distinction importante, et les exploitants d'entreprise de tourisme de plein air doivent s'assurer que leur police couvre les sinistres plutôt que simplement les accidents.

L'hypothermie est causée par une exposition continue plutôt que d'être un incident soudain. En conséquence, l'hypothermie ne serait pas couverte par une police offrant une garantie sur la base des accidents.

²⁰ *ibid.*, ch. 8, p. 7.

²¹ Hilker (1996), p.134.

²² Institut d'assurance du Canada, C13 (2003), ch. 8, p. 9.

5.3.5. Obligation de défense

L'obligation de défense entre en jeu lorsque quelqu'un réclame des dommages de l'assuré pour dommages corporels, dommages matériels, préjudice personnel ou préjudice découlant de la publicité couverts par la police d'assurance RCE. Si les dommages demandés ne sont pas couverts par la police d'assurance RCE, l'assureur n'a pas d'obligation de défense²³.

L'assureur assumera les frais juridiques et de défense liés à la défense. Les montants consacrés à la défense s'ajoutent au montant de garantie de la police. En d'autres termes, l'argent consacré à la défense ne réduira pas le montant de l'assurance disponible pour le règlement final.

Mise en garde

En vertu de certaines polices d'assurance actuellement sur le marché pour les entreprises de tourisme de plein air, les sommes consacrées à la défense sont déduites du montant de garantie. Autrement dit, l'argent consacré à la défense réduira le montant de l'assurance disponible pour le règlement final.

Une poursuite est intentée contre un exploitant d'excursions en kayak de mer. Le demandeur réclame 800 000 \$. L'exploitant a une protection d'assurance de la responsabilité civile d'un million de dollars. Les frais juridiques et de défense totalisent 300 000 \$. Il ne restera que 700 000 \$ pour couvrir le règlement final (le cas échéant). Si le montant du règlement dépasse ce solde, l'exploitant devra absorber la différence.

5.4. Préjudice personnel

L'assurance RCE offre aussi une garantie pour préjudice personnel. Le préjudice personnel est une atteinte de nature morale, à la réputation et à la situation du tiers dans la société, causée par des paroles ou des écrits diffamatoires²⁴. L'intention est de couvrir les préjudices découlant de l'exercice des activités de l'assuré. Les dommages intentionnellement causés sont exclus.

5.5. Frais médicaux

L'assurance RCE couvre aussi les frais médicaux engagés par un tiers sans qu'il soit nécessaire de prouver la négligence ou d'établir toute autre obligation incombant à l'assuré en vertu de la loi. Cela est considéré comme un geste de bonne volonté qui pourrait permettre d'éviter une poursuite²⁵.

5.6. Responsabilité locative

Une assurance RCE peut protéger l'assuré contre les dommages aux locaux qu'il loue ou occupe (qu'il ne possède pas)²⁶. Cette protection n'est pas toujours automatique et l'assuré doit donc la demander si on ne la lui offre pas. Par exemple, si un exploitant loue un bureau ou un entrepôt, il doit acheter une assurance de responsabilité locative pour les dommages qu'il pourrait causer aux locaux loués.

²³ Stanovitch, C.F. (2002).

²⁴ Institut d'assurance du Canada, C13 (2003), ch. 8, p. 16.

²⁵ *ibid.*, pp. 17 et 18.

²⁶ *ibid.*, p. 19.

5.7. Sujets de préoccupation pour les entreprises de tourisme de plein air

Toutes les polices d'assurance et formes de garantie comportent leur propre série d'exclusions, mais chaque assurance RCE comporte une série d'exclusions générales communes à toutes. Même si les exclusions font partie du libellé de la police de base, elles peuvent être modifiées ou retirées au moyen d'avenants. Certaines de ces exclusions peuvent revêtir plus de pertinence pour certains exploitants que pour d'autres. Dans les sections qui suivent, nous présentons des exemples de conditions, de restrictions et d'exclusions communes des assurances RCE qui pourraient s'avérer pertinentes pour les entreprises de tourisme de plein air. La liste ci-dessous ne doit pas être considérée comme exhaustive ou complète car des questions particulières caractérisent chaque exploitant et chaque police d'assurance. Nous examinons aux sections 5.7.1 à 5.7.19 les principaux sujets de préoccupation (il y a en beaucoup d'autres) communs à la plupart des polices RCE et liés au tourisme de plein air.

5.7.1. Mise en jeu de la garantie

Il y a sur le marché deux types de police d'assurance de la responsabilité civile. Leur différence se rapporte au moment où la garantie est mise en jeu, c.-à-d. au moment où un sinistre serait couvert. Ces deux types de police sont l'assurance **basée sur la survenance des dommages** et l'assurance **basée sur la date des réclamations**. La première est la plus utilisée tandis que la deuxième fait habituellement surface en situation de crise du marché de l'assurance ou pour certains types d'activité.

- **L'assurance basée sur la survenance des dommages**

Cette police couvre les accidents qui se produisent pendant la durée du contrat. C'est le type de police que connaissent la plupart des exploitants d'entreprise.

Un exploitant achète une police d'assurance basée sur la survenance des dommages pour la période du 1^{er} janvier 2004 au 31 décembre 2004 et un accident se produit le 1^{er} juin 2004 (pendant la durée du contrat). L'exploitant serait protégé même si la demande d'indemnité est présentée l'année suivante. En résumé, un exploitant est protégé par une police basée sur la survenance des dommages pourvu que l'accident se produise pendant la durée du contrat.

- **L'assurance basée sur la date des réclamations**

Cette police couvre les sinistres si la demande d'indemnité est présentée (et non si l'accident se produit) pendant la durée du contrat. L'important est d'avoir une police (basée sur la date des réclamations) en vigueur au moment de la demande d'indemnité (ou réclamation).

Un exploitant achète une police d'assurance basée sur la date des réclamations pour la période du 1^{er} janvier 2004 au 31 décembre 2004 et un accident se produit le 1^{er} juin 2004. La demande d'indemnité survient le 1^{er} juillet 2005. Contrairement à l'exploitant de l'exemple précédent, cet exploitant-ci n'est pas automatiquement protégé; il n'est pas protégé s'il n'y a pas de police basée sur la date des réclamations en vigueur au moment de la demande d'indemnité (1^{er} juillet 2005). En résumé, un exploitant est protégé par sa police d'assurance basée sur la date des réclamations pourvu que la demande d'indemnité se fasse pendant la durée du contrat.

Le type de déclenchement de garantie peut avoir de graves conséquences sur une entreprise méconnaissant la protection achetée. La meilleure solution est d'acheter une assurance basée sur la survenance des dommages. Un exploitant assuré par une police basée sur la date des réclamations doit en théorie continuer d'acheter de l'assurance de la responsabilité civile jusqu'à ce que toute possibilité de demande d'indemnité disparaisse. Il vaut mieux éviter les polices basées sur la date des réclamations, mais dans l'éventualité où cela est impossible, l'exploitant devrait s'assurer de bien comprendre les implications et d'en discuter avec un spécialiste de l'assurance.

5.7.2. Étendue territoriale des garanties

La plupart des polices d'assurance de la responsabilité civile limitent la garantie à une région géographique précise. Auparavant, en vertu des polices d'assurance RCE courantes, les garanties s'exerçaient au Canada, aux États-Unis et à leurs territoires ou possessions²⁷. Mais il est devenu courant pour les entreprises de tourisme de plein air d'être assurées par une police d'assurance RCE limitant l'exercice des garanties au Canada. C'est donc dire que les accidents se produisant à l'extérieur du Canada ne sont pas couverts et que l'assureur n'assume pas de défense contre les poursuites intentées à l'extérieur du Canada.

Un exploitant canadien qui reçoit des clients américains au Canada ne serait pas protégé si le client intentait une poursuite dans son État de résidence ou ailleurs à l'extérieur du Canada. La police le protégerait si le client américain venait engager sa poursuite au Canada.

Le problème de l'étendue territoriale des garanties peut être partiellement résolu au moyen d'un document d'exonération de responsabilité complet convenablement rédigé, contenant des clauses de compétence législative et de juridiction. Il convient de consulter un juriste.

5.7.3. Aéronefs

La police d'assurance RCE ne couvre aucun type de responsabilité découlant de l'utilisation et de l'exploitation de tout type d'aéronef ou de piste ou de plate-forme d'atterrissage. Cette exclusion comprend les accidents à bord et autour de l'aéronef et les accidents à l'embarquement et au débarquement. Il s'agit d'une exclusion normale. Les plates-formes d'atterrissage peuvent parfois être assurées au moyen d'un avenant et moyennant une surprime.

Il est recommandé à l'exploitant d'obtenir une attestation d'assurance de toute entreprise qui lui offre un service d'aéronef. L'attestation doit mentionner que l'exploitant est inclus comme assuré additionnel et qu'il sera avisé de l'annulation de la garantie 30 jours à l'avance. Il est recommandé de faire inscrire le montant de la franchise sur l'attestation d'assurance.

5.7.4. Automobiles

La police d'assurance RCE ne couvre aucun type de responsabilité découlant de l'utilisation ou de l'exploitation d'une automobile (le terme automobile est défini dans le contrat d'assurance). Il s'agit d'une exclusion normale. La responsabilité découlant de l'utilisation et de l'exploitation d'une automobile est couverte par un contrat d'assurance automobile distinct.

²⁷ Institut d'assurance du Canada, C13 (2003), ch. 8, p. 20.

L'exploitant devrait s'assurer que tous les véhicules et la responsabilité découlant de leur utilisation sont couverts par un contrat d'assurance automobile approprié. Les employés qui utilisent leurs véhicules pour le travail doivent aussi acheter une assurance appropriée. Il convient de réviser chaque année les contrats d'assurance automobile.

5.7.5. Véhicules motorisés

La police d'assurance RCE ne couvre pas la responsabilité découlant de l'utilisation de tout véhicule des neiges motorisé ou véhicule tout terrain immatriculé et leurs remorques. Les exploitants doivent veiller à assurer ces véhicules au moyen d'un contrat d'assurance approprié.

5.7.6. Embarcations

La police d'assurance RCE ne couvre pas la responsabilité découlant de l'utilisation ou de l'exploitation d'une embarcation à moins qu'il ne soit précisé que les petites embarcations sont assurées. Les exploitants doivent s'assurer que l'embarcation et la responsabilité découlant de son utilisation sont assurées au moyen d'un contrat d'assurance approprié.

5.7.7. Entrepreneurs indépendants et autres types d'employés

Les guides et le personnel engagés comme entrepreneurs indépendants ne sont habituellement pas protégés par une assurance RCE. Les exploitants peuvent aussi à l'occasion avoir à leur service des bénévoles, des étudiants en stage, des guides invités, etc. La définition de « personnes assurées » n'inclut pas automatiquement ces gens s'ils deviennent responsables des dommages (matériels ou corporels) qu'ils ont causés. L'exploitant devrait demander à l'assureur de modifier la définition de « personnes assurées » pour qu'elle inclue les bénévoles, les stagiaires, les guides invités, etc.

5.7.8. Dommages corporels aux employés

La police d'assurance RCE ne couvre pas les blessures aux employés. Celles-ci sont couvertes par le système d'indemnisation des accidents du travail. Il s'agit d'une exclusion normale.

5.7.9. Dommages matériels

La police d'assurance RCE ne couvre aucun dommage à aucun bien à moins que le dommage ne découle de la responsabilité légale. Cela inclut les biens n'appartenant pas à l'exploitant mais qui sont sous sa garde et son contrôle ou les biens appartenant aux employés.

5.7.10. Services de consultants

Dans le cadre de l'exclusion de la responsabilité professionnelle, la réalisation de cartes, de dessins, de plans, d'avis, de rapports et d'enquêtes est exclue. Ce pourrait être un problème pour les exploitants qui offrent ces services.

5.7.11. Services médicaux

La responsabilité découlant de la prestation ou de la non-prestation de services médicaux est exclue. Ce pourrait être un problème en situation d'urgence. L'assureur peut habituellement retirer cette exclusion au moyen d'une protection contre les « fautes professionnelles accessoires ».

5.7.12. Responsabilité contractuelle

La responsabilité découlant d'un contrat ou d'une rupture de contrat est en général exclue sauf dans le cas d'un contrat visé par la définition de contrat assuré (voir la police pour la définition). Cette exclusion ne signifie pas que tous les contrats sont exclus.

S'il est prouvé que la responsabilité aurait été imposée par la loi même en l'absence du contrat, alors elle n'est pas exclue. Les contrats peuvent être couverts avec l'autorisation de l'assureur, qui demandera habituellement une surprime, s'il y a lieu.

5.7.13. Préservation, garde et contrôle

Les biens appartenant à l'assuré ou loués ou occupés par celui-ci ou les biens dont l'assuré doit assurer la préservation et a la garde et le contrôle ne sont pas couverts par la police d'assurance de la responsabilité civile. Ces biens peuvent être couverts par d'autres contrats d'assurance. Si elle est incluse dans le cadre de la RCE, la garantie pour responsabilité locative (voir auparavant) compensera pour cette exclusion en ce qui touche les locaux loués.

5.7.14. Produit et rendement

L'assurance de la responsabilité civile vise à couvrir le risque que les produits et services de l'exploitant puissent causer des dommages corporels ou matériels à un tiers. Cette assurance ne vise pas à couvrir les mauvais produits et services.

L'assurance ne tiendra pas compte d'une demande d'indemnité résultant d'une poursuite contre l'exploitant parce qu'un client insatisfait de son expérience veut se faire rembourser et dédommager²⁸.

5.7.15. Pollution

Cette exclusion est très vaste et elle comprend habituellement tout type de pollution ou de dommages environnementaux.

5.7.16. Franchises

La plupart des polices d'assurance de la responsabilité civile ont une franchise (une partie de la perte que l'assuré doit payer)²⁹ mais, dans certains cas, la franchise est liée au recours à l'exonération de responsabilité.

Si un client poursuit l'exploitant, certaines polices stipulent que la franchise sera fixée à 1 000 \$ si l'exploitant peut fournir à l'assureur une copie de l'exonération de responsabilité signée par le client (le demandeur), mais que s'il ne le peut, la franchise s'élève à 25 000 \$. C'est un incitatif pour convaincre les exploitants de toujours faire signer une exonération de responsabilité.

5.7.17. Protection des participants

Certaines polices d'assurance de la responsabilité civile définissent toujours leur garantie comme la responsabilité civile vis-à-vis des tiers. Ça pourrait causer des problèmes parce que les clients d'un exploitant d'entreprise de tourisme de plein air ne sont pas considérés comme de tiers mais font plutôt partie du contrat client-fournisseur. Certains exploitants d'entreprise de tourisme de plein air se font également vendre à leur insu des polices d'assurance de la responsabilité civile qui excluent les dommages corporels aux participants³⁰. L'exploitant devrait s'assurer que sa police couvre les dommages corporels et matériels aux participants.

²⁸ Hilker (1996), p.173.

²⁹ Institut d'assurance du Canada, C11 (1999), ch. 10.

³⁰ Huestis (1999).

5.7.18. Responsabilité à l'égard de l'alcool

Quantité d'assureurs excluent désormais toute responsabilité liée au service d'alcool. Les exploitants peuvent faire ajouter à leur assurance RCE, au moyen d'un avenant, une protection contre la « responsabilité à l'égard de l'alcool de l'hôte ».

5.7.19. Autres exclusions

L'assurance RCE et toutes les autres polices d'assurance de la responsabilité civile contiennent de nombreuses autres exclusions. Il est fortement recommandé à chaque exploitant de se familiariser avec celles-ci. Bon nombre des exclusions peuvent être éliminées au moyen d'avenants ou par l'achat d'assurance complémentaire.

5.8. Les montants de garantie

La page des conditions particulières de la police d'assurance RCE précise les montants des diverses garanties de la police. Le montant apparaissant sous chaque rubrique est le maximum que l'assureur versera quel que soit le nombre de demandes d'indemnité ou de personnes touchées par ces demandes. Voici quelles sont en général les rubriques³¹ :

- **Le montant par période d'assurance**

Il s'agit du maximum que l'assureur paiera pendant la durée du contrat (habituellement un an). Ainsi, peu importe le nombre de demandes d'indemnité et de poursuites, c'est le montant maximum pour l'année entière.

- **Le montant par sinistre**

Il s'agit du maximum que l'assureur paiera pour tous les frais ou combinaison de dommages (corporels, matériels, préjudice personnel, responsabilité locative ou frais médicaux) imputables au même sinistre.

- **Le montant stipulé pour la responsabilité locative**

Il s'agit du maximum que l'assureur paiera pour dommages matériels, par local loué par l'assuré (par situation).

- **Le montant stipulé pour le préjudice personnel**

Il s'agit du maximum que l'assureur paiera par personne physique ou morale.

- **Le montant stipulé pour frais médicaux**

Il s'agit du maximum que l'assureur paiera pour frais médicaux par personne et par accident.

³¹ Institut d'assurance du Canada, C13 (2003), ch. 8, p. 27.

Bon nombre de polices ont un montant décroissant. Autrement dit, quand une indemnité est payée, le montant de garantie disponible pour la demande d'indemnité suivante est réduit de ce montant. Voir l'exemple ci-dessous.

Exemple de montants de garantie pour l'assurance de la responsabilité civile

Police d'assurance de la responsabilité civile des entreprises	
Assureur :	Compagnie d'assurance La sécurité
No de police :	564-876
Assuré :	Société Tourisme d'aventure
Durée du contrat :	du 1er janvier 2004 au 31 décembre 2005
Garantie prévue au contrat	
Montant par sinistre	2 000 000 \$
Montant par période d'assurance	2 000 000 \$
Montant pour le préjudice personnel	2 000 000 \$
Montant pour la responsabilité locative	100 000 \$ (par situation)
Montant pour les frais médicaux	1 000/10 000 \$ (par personne, par accident)
Par inadvertance, l'assuré provoque un incendie dans le local qu'il loue pour entreposer son matériel. Trois clients de l'assuré sont blessés dans l'incendie et sont transportés à l'hôpital.	
Dommmages et dépenses :	
Dommmages au local loué	110 000 \$
Dommmages corporels aux clients	750 000 \$
Transport en ambulance	<u>150 \$</u>
Total	860 150 \$
Aux termes du contrat, l'assureur paiera :	
Responsabilité locative	100 000 \$*
Dommmages corporels	750 000 \$
Frais médicaux	<u>150 \$</u>
Total	850 150 \$
* Maximum payable sous cette rubrique	
Le montant de garantie total disponible pour le reste de la durée du contrat est de :	
(montant par période d'assurance) 2 000 000 \$ - (perte) 850 150 \$ = (garantie disponible) 1 149 850 \$	

5.9. Avenants

Il est possible d'obtenir de nombreux avenants pour étendre la garantie de base ou retirer des exclusions de la police d'assurance RCE de base. Bon nombre d'entre eux sont automatiquement ajoutés, sans frais, à une police d'assurance RCE. Le courtier d'assurance est chargé de voir à ces ajouts. On peut également recourir aux avenants pour réduire la garantie. Ces avenants suivent habituellement les tendances juridiques.

Certains avenants peuvent exclure certains types d'activités comme le vélo de montagne tandis que d'autres excluront les situations qui peuvent être difficiles à défendre en cour, par exemple la responsabilité pour dommages causés par la vente, l'offre ou le service de boissons alcoolisées.

5.10. Autres types de polices d'assurance de la responsabilité civile

La protection offerte par l'assurance RCE des entreprises pourrait être insuffisante ou ne pas répondre aux besoins en assurance de la responsabilité civile de l'exploitant. De nombreux autres types de polices d'assurance de la responsabilité civile sont offerts sur le marché. Certaines couvrent des risques particuliers (par exemple, l'assurance de la responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants) tandis que d'autres offrent une assurance de la responsabilité civile supplémentaire aux exploitants d'entreprise de tourisme de plein air susceptibles de subir un sinistre catastrophique (par exemple l'assurance complémentaire de la responsabilité civile et l'assurance umbrella).

5.10.1. La police d'assurance complémentaire de la responsabilité civile

Comme son nom l'indique, ce type d'assurance de la responsabilité civile procure une protection qui s'ajoute à celle d'une police d'assurance de la responsabilité civile existante.

Si le montant de garantie de la police d'assurance RCE d'un exploitant est de 2 millions de dollars et que son assureur n'est pas disposé à élever ce montant, l'exploitant peut acheter une police d'assurance complémentaire de la responsabilité civile d'un autre assureur, par exemple au montant de 2 millions de dollars supplémentaires. L'exploitant jouira donc d'une protection pour responsabilité civile de 4 millions de dollars au total.

En général, les conditions et la garantie de la police complémentaire sont semblables à celles de la police d'assurance RCE. Par contre, ce qui est avantageux, c'est que la prime demandée pour l'assurance complémentaire de 2 millions de dollars pourrait être inférieure à la prime de la première assurance³².

³² Institut d'assurance du Canada, C72 (1998), ch. 8, p. 18.

5.10.2. La police d'assurance de la responsabilité civile umbrella

La police umbrella est une police d'assurance complémentaire de la responsabilité civile en ce sens qu'elle fournit une garantie supplémentaire. Mais contrairement à la police d'assurance complémentaire de la responsabilité civile, elle offre habituellement une protection plus vaste que la police d'assurance RCE initiale. Le libellé et la protection varient grandement d'une police umbrella à une autre de sorte qu'il faut analyser soigneusement chaque police. Si la police umbrella ne donne pas de garantie plus vaste que la police d'assurance RCE initiale, elle n'est alors qu'une police d'assurance complémentaire de la responsabilité civile. Elle porte le nom de « umbrella » (parapluie) parce qu'elle offre une assurance complémentaire de la responsabilité civile qui s'ajoute à toute la protection pour responsabilité civile offerte par toutes les polices d'assurance de l'assuré³³.

La police umbrella fournira une garantie pour responsabilité civile qui s'ajoutera à la police d'assurance RCE, à la police d'assurance automobile, à la police d'assurance à l'égard des embarcations ou à toute autre police qui offre une assurance de la responsabilité civile. La franchise d'une police umbrella est en général assez élevée (10 000 \$).

5.10.3. La police d'assurance de la responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants

Les personnes qui occupent des postes d'administrateurs et de cadres dirigeants peuvent être tenues personnellement responsables des décisions qu'elles prennent pour le compte de l'organisation. Peu importe si l'organisation est petite ou grande, à but lucratif ou sans but lucratif, les administrateurs et cadres dirigeants peuvent être tenus responsables pour diverses raisons (croissance insuffisante, problèmes financiers, dépenses inappropriées et de nombreuses autres raisons). L'assurance de la responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants fournit une protection aux administrateurs et dirigeants contre la responsabilité découlant d'actes fautifs, de la négligence et de fautes professionnelles. Une des principales exclusions de ce type de police est celle des dommages corporels et matériels. Cette exclusion peut avoir une énorme incidence sur les organisations de tourisme de plein air, car les dommages corporels sont un sujet de préoccupation constant. L'organisation doit acheter une police d'assurance RCE pour couvrir les dommages corporels et matériels aux participants et aux tiers³⁴.

³³ *ibid.*, p. 19.

³⁴ *ibid.*, p. 15.

6. L'ASSURANCE DES BIENS

Pour de nombreux exploitants, il est aussi important, sinon plus, d'assurer leurs biens que de se protéger eux-mêmes contre les réclamations pour responsabilité civile. L'assurance des biens est nécessaire pour protéger les exploitants contre les risques financiers liés à la perte de biens comme des bâtiments, du matériel, des marchandises et des fournitures. Essentiellement, l'assurance des biens couvre tous les biens physiques sauf les véhicules mobiles comme les automobiles, les aéronefs, les embarcations et les véhicules des neiges qui sont assurés par leurs propres contrats particuliers. Il y a des dizaines de polices sur le marché pour garantir ces biens. Certaines ne couvrent que des biens particuliers, alors que d'autres fournissent une protection pour divers biens sous une même police. La plupart des polices d'assurance des biens comportent un certain nombre de caractéristiques et de conditions communes à toutes.

6.1. Polices d'assurance tous risques et risques désignés

Les polices d'assurance des biens sont habituellement classées en fonction des risques assurés. Il y a sur le marché deux grands types de polices d'assurance des biens : les polices d'assurance **risques désignés** et les polices d'assurance **tous risques**.

- **La police d'assurance risques désignés**

Cette police couvre uniquement les risques mentionnés. Autrement dit, si le risque n'est pas mentionné, il n'est pas assuré. Les risques désignés habituellement couverts sont le feu ou la foudre, les explosions, le choc de véhicules (véhicules terrestres ou aéronefs), les émeutes, le vandalisme, la fumée, les fuites du matériel de protection contre le feu, les tempêtes de vent et la grêle. La police d'assurance risques désignés contient des exclusions.

- **La police d'assurance tous risques**

Cette police couvre tous les risques sauf les risques exclus. En d'autres termes, si un élément n'est pas exclu, il est couvert. Les polices d'assurance tous risques offrent une protection beaucoup plus vaste que les polices d'assurance risques désignés. Voici des exemples de polices d'assurance tous risques courantes : l'assurance des biens des entreprises et l'assurance flottante des biens des entreprises. La police d'assurance tous risques contient de nombreuses exclusions que l'assuré doit bien connaître.

6.2. Valeur au jour du sinistre et valeur à neuf

Après un sinistre, l'assureur indemnise l'assuré pour les biens endommagés en fonction de la valeur du bien au jour du sinistre ou de la valeur à neuf.

- **Valeur au jour du sinistre**

L'assurance paie la valeur du bien le jour du sinistre en tenant compte de la dépréciation et de l'usure normale. La valeur au jour du sinistre signifie aussi la valeur du bien sur le marché.

Un radeau pneumatique acheté il y a 10 ans au coût de 3 500 \$ pourrait valoir 500 \$ au jour du sinistre. L'assuré devra donc combler la différence pour acheter un nouveau radeau. Pour éviter cela, on peut se procurer une assurance valeur à neuf.

- **Valeur à neuf**

L'assurance paie la pleine valeur du remplacement ou de la réparation, sans aucune déduction pour dépréciation. Dans l'exemple ci-dessus, l'assureur paierait pour un nouveau radeau du même type et de la même qualité, peu importe le coût. Une des principales conditions d'une assurance valeur à neuf est que l'article doit être remplacé. S'il ne l'est pas, l'assureur indemnise l'assuré en fonction de la valeur au jour du sinistre. L'assurance valeur à neuf ne coûte rien en soi, sauf que le montant d'assurance doit correspondre à la valeur à neuf du bien assuré.

Si un exploitant sait qu'il en coûterait aujourd'hui 800 000 \$ pour reconstruire son pavillon vieux de 20 ans, il lui faudrait acheter une assurance de 800 000 \$ pour profiter de la protection valeur à neuf. Si l'exploitant achète une assurance de seulement 200 000 \$ parce que c'est la valeur du pavillon aujourd'hui, il sera alors indemnisé en fonction de la valeur au jour du sinistre seulement. Si aucuns frais ne sont demandés pour une protection valeur à neuf, une garantie plus élevée s'accompagnera bien entendu d'une prime plus élevée.

6.3. Clause de règle proportionnelle

La majorité des contrats d'assurance des biens sur le marché contiennent une clause de règle proportionnelle de 80, 90 ou 100 %. L'assuré peut être pénalisé par la clause de règle proportionnelle au moment du règlement d'un sinistre. Cette clause exige que le montant d'assurance sur un type de bien donné représente 80, 90 ou 100 % de la valeur de ce bien. Si l'assureur ne se conforme pas au pourcentage prévu, il devra assumer une partie de la perte et deviendra donc coassureur.

Un exploitant possède du matériel pour le canot et le camping dont la valeur à neuf est estimée à 100 000 \$. Il décide d'acheter une assurance de 40 000 \$ seulement en pensant que c'est une garantie suffisante et parce que la prime correspond à ce que son budget lui permet de payer. La police contient une clause de règle proportionnelle de 80 %. Un léger incendie dans l'entrepôt détruit 10 000 \$ de matériel. Voici comment l'assureur appliquera la règle proportionnelle.

Valeur du matériel :	100 000 \$
Règle proportionnelle 80 % :	80 % de 100 000 \$ = 80 000 \$
Assurance achetée :	40 000 \$
Perte :	10 000 \$

L'assurance de 40 000 \$ équivaut à 50 % du minimum exigé selon la clause de règle proportionnelle (40 000 \$ ÷ 80 000 \$). Étant donné que l'assuré a acheté seulement 50 % du montant requis, l'assureur paiera seulement 50 % de la perte ou 5 000 \$ (50 % de 10 000 \$). Si l'assuré avait acheté une assurance de 60 000 \$, ce qui représente 75 % du montant requis (60 000 \$ ÷ 80 000 \$), l'assureur aurait payé 75 % de la perte ou 7 500 \$ (75 % de 10 000 \$). Si l'assuré avait acheté une assurance d'au moins 80 000 \$, il n'aurait pas été pénalisé.

Il est important pour l'exploitant de comprendre cette clause et d'évaluer soigneusement ses biens chaque année pour s'assurer de leur correspondance avec la clause de règle proportionnelle.

Une autre solution pour ceux qui ne veulent pas assurer tous leurs biens ou tout leur matériel est d'acheter une police d'assurance couvrant uniquement les éléments énumérés dans cette police. Ce type de police permettrait à un exploitant d'excursions en canot d'assurer seulement les canots énumérés dans la police. Il faudrait bien entendu que le montant d'assurance sur ces canots satisfasse à la clause de règle proportionnelle de ce contrat particulier.

6.4. Sujets de préoccupation pour les entreprises de tourisme de plein air

En raison de la grande diversité des contrats d'assurance des biens, il est impossible d'examiner toutes les exclusions et restrictions possibles, sauf pour dire que bon nombre d'entre elles peuvent être retirées au moyen d'avenants.

Les tremblements de terre sont exclus de presque tous les contrats d'assurance des biens, mais on peut les insérer au moyen d'un avenant.

Encore une fois, il est essentiel que l'exploitant se familiarise avec ses contrats d'assurance des biens. On croit en général que les catastrophes naturelles sont exclues des contrats d'assurance. Ce n'est pas tout à fait vrai – bon nombre de catastrophes naturelles comme le vent, la grêle et la foudre sont couvertes.

Voici des exemples d'exclusions courantes des polices d'assurance des biens.

6.4.1. Propriété vacante

Une propriété vacante, inoccupée ou inactive pendant plus de 30 jours est exclue. Ce pourrait être un problème pour l'exploitant d'entreprise de tourisme de plein air qui a régulièrement des propriétés vacantes.

6.4.2. Animaux

Il y a généralement des exclusions touchant les dommages aux animaux. Les exploitants qui utilisent des chiens, des chevaux ou des bêtes de somme devraient vérifier s'ils sont assurés.

6.4.3. Véhicules, etc.

Les dommages aux automobiles, embarcations, aéronefs, véhicules motorisés et remorques utilisés pour l'exploitation de l'entreprise ne sont pas assurés. Ces types de véhicules peuvent être assurés par des polices distinctes.

6.4.4. Biens loués

Les biens loués ou prêtés à des clients ou vendus sous condition par l'exploitant sont généralement exclus des polices d'assurance des biens courantes. Ces éléments peuvent être assurés par des polices d'assurance particulières.

6.4.5. Données électroniques

De plus en plus, les données électroniques sont une exclusion normale de nombreux contrats d'assurance des biens courants.

6.5. Autres types d'assurance des biens

Il y a beaucoup d'autres types de polices d'assurance des biens servant à des fins particulières. Certaines polices assurent expressément les ordinateurs et le traitement électronique des données, les documents importants, le matériel de bureau et ainsi de suite. Le propriétaire d'entreprise doit veiller avec son courtier à assurer, au moyen du contrat approprié, tous les éléments d'actif importants.

6.6. Questions à se poser sur l'assurance des biens

- Les montants de garantie et les franchises servent-ils bien les intérêts financiers de l'entreprise?
- La police assure-t-elle tous les biens de l'entreprise ou en exclut-elle quelques-uns? Prenez connaissance de toutes les exclusions. Si l'entreprise possède des biens immobiliers, est-ce que les bâtiments importants sont assurés ou est-ce que certains bâtiments, comme les dépendances, sont exclus?
- Si les exigences du code du bâtiment faisaient augmenter le coût de reconstruction du bâtiment ou si la loi exigeait la démolition d'un bâtiment partiellement détruit avant de reconstruire, est-ce que la police couvre ces coûts supplémentaires?
- La police garantit-elle le coût d'enlèvement des débris d'un bâtiment détruit avant la reconstruction?
- De quelle manière la police établit-elle le paiement des biens endommagés ou détruits? Le paiement permettra-t-il de remplacer le bien ou est-ce que le paiement sera réduit pour dépréciation? Le paiement sera-t-il inférieur si l'entreprise choisit de ne pas remplacer le bien?
- Si l'entreprise loue les locaux, la garantie respecte-t-elle les conditions de son bail?
- La police contient-elle une pénalité de règle proportionnelle qui réduit le paiement pour perte si le bâtiment n'est pas assuré à sa pleine valeur? Le bien est-il convenablement évalué pour éviter cette pénalité?
- Quels risques la police d'assurance couvre-t-elle? Exclut-elle des risques importants pour l'entreprise?
- La police garantit-elle les biens de l'entreprise qui sont hors de ses locaux?
- La police garantit-elle les biens appartenant à des tiers et endommagés ou détruits dans les locaux de l'entreprise?
- L'assurance des registres de comptes débiteurs et de la reconstitution d'autres documents et fichiers importants répond-elle aux besoins de l'entreprise?
- Si la police contient une garantie pour pertes d'exploitation et dépenses supplémentaires, cette garantie est-elle suffisante pour répondre aux besoins de l'entreprise³⁵?

³⁵ Reiss, Claire Lee.

7. L'ASSURANCE AUTOMOBILE

En raison de sa grande uniformité, l'assurance automobile ne représente pas habituellement un achat compliqué (pas nécessairement bon marché mais pas vraiment compliqué). Si des problèmes se posent, ils apparaissent dans le processus de règlement des sinistres alors que les clients et les assureurs débattent de la valeur du véhicule, de la responsabilité et d'autres questions comme l'utilisation réelle du véhicule.

On découvre parfois que l'utilisation réelle du véhicule (par affaires) est différente de l'utilisation indiquée au moment de l'établissement de la prime (usage personnel).

7.1. Questions à se poser sur l'assurance automobile

- Les véhicules sont-ils assurés pour leur utilisation réelle?
- La police d'assurance automobile de l'entreprise offre-t-elle une garantie complète sur les véhicules?
- Si l'assureur exige que tous les véhicules assurés soient énumérés dans la police, est-ce que tous les véhicules à assurer sont bel et bien indiqués et est-ce que l'entreprise dispose d'un système pour informer l'assureur d'un ajout à la liste des véhicules assurés ou d'un retrait de cette liste?
- Dans le cas de véhicules loués, le contrat de crédit-bail stipule-t-il que l'entreprise les louant doit les assurer et est-ce que l'assurance automobile de l'entreprise couvre ces véhicules conformément aux conditions du contrat de crédit-bail?
- La police couvre-t-elle toutes les obligations financières de l'entreprise en vertu du contrat de crédit-bail lorsqu'un véhicule loué est endommagé ou détruit?
- Quels risques sont couverts par la police d'assurance? Est-ce que la police exclut des risques importants pour l'entreprise?³⁶

³⁶ Reiss, Claire Lee.

8. AUTRES TYPES D'ASSURANCE OFFERTS

8.1. Assurance des pertes d'exploitation

L'assurance des pertes d'exploitation n'est pas aussi bien connue ni aussi populaire que d'autres formes d'assurance. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une assurance des biens en tant que tel, l'assurance des pertes d'exploitation fait partie du secteur de l'assurance des biens. Pour de nombreux exploitants d'entreprise de tourisme de plein air, en particulier ceux qui touchent des recettes d'hébergement et en dépendent, l'assurance des pertes d'exploitation pourrait trancher entre une catastrophe et la survie. Cette assurance protège les entrées de revenus de l'entreprise plutôt que ses biens. En couvrant les dépenses continues et supplémentaires de l'assuré ainsi que la perte de son bénéfice net, cette assurance peut faire la différence, après le sinistre, entre la survie et l'effondrement d'une l'entreprise autrement viable, soudainement forcée de réduire ou d'interrompre ses activités à cause d'un sinistre non couvert.

Deux types de protection contre les pertes d'exploitation pourraient intéresser les entreprises de tourisme de plein air³⁷.

1. L'assurance des pertes d'exploitation

Cette assurance vise à dédommager l'assuré de la perte de revenus durant la période nécessaire à la réparation ou à la remise en état des biens endommagés.

2. L'assurance des pertes d'exploitation prolongées

Cette assurance couvre la perte de revenus après la réparation du bien mais avant le rétablissement des revenus à leur niveau préalable à la perte.

Un exploitant ne pourra probablement pas reconstruire avant le printemps son pavillon de ski de l'arrière-pays incendié à la fin de novembre et perdra ainsi tous les revenus de la lucrative saison hivernale. L'assurance des pertes d'exploitation procurerait un revenu jusqu'à la reconstruction du pavillon ou jusqu'au retour des revenus à leur niveau d'avant la perte.

8.1.1. Questions à se poser sur l'assurance des pertes d'exploitation

- Quel est le degré de vulnérabilité de l'entreprise à une interruption de ses activités?
- L'entreprise peut-elle facilement offrir son service à partir d'un autre emplacement?
- L'emplacement actuel représente-t-il un atout essentiel de l'entreprise, en raison par exemple de la clientèle avoisinante?
- La police garantit-elle les causes de sinistre (les risques) qui menacent l'entreprise? Si la région est exposée aux inondations, aux tremblements de terre ou aux feux de forêt, ces risques sont-ils couverts?
- Combien de temps l'entreprise devra-t-elle attendre les paiements pour perte de revenus et dépenses supplémentaires? Pendant combien de temps ces paiements se feront-ils?
- Les paiements pour perte de revenus suffiront-ils à assurer la survie financière de l'entreprise pendant la réparation ou la reconstruction?
- La police comporte-t-elle des exigences de règle proportionnelle et quelle serait leur incidence sur les paiements?

³⁷ Berry, D. (2000)

-
- La police garantit-elle la fermeture sur ordre des autorités civiles?
 - La police d'assurance couvre-t-elle la perte prolongée de revenus et si elle prévoit une limite de temps, cela laissera-t-il suffisamment de temps à l'entreprise pour se rétablir complètement?
 - Si l'entreprise essuie une perte, quelle information doit-elle présenter pour étayer sa demande d'indemnité? L'entreprise dispose-t-elle d'un système pour recueillir cette information?
 - La garantie pour perte de revenus prévoit-elle un calendrier de paiement qui retardera la réception des fonds par l'entreprise?
 - L'entreprise a-t-elle besoin de se protéger contre l'interruption de service/les pannes d'électricité hors des lieux?
 - L'entreprise a-t-elle des plans d'urgence pour reprendre ses activités le plus tôt possible après une catastrophe, à son emplacement habituel ou ailleurs? L'entreprise connaît-elle les ressources dont elle aura besoin et les dépenses qu'elle devra assumer³⁸?

8.2. Transport motorisé

Étant donné que la plupart des véhicules de transport motorisés sont exclus des polices d'assurance des biens et d'assurance de la responsabilité civile ordinaires, il faut acheter des contrats d'assurance distincts pour ces véhicules.

Les exploitants qui utilisent des bateaux pour leurs activités pourraient avoir besoin (selon le type et la taille des bateaux) d'obtenir une assurance maritime pour couvrir les bateaux et la responsabilité découlant de leur utilisation. Ceux qui utilisent des aéronefs doivent obtenir une assurance aviation. Si l'exploitant confie ces services à la sous-traitance, il doit obtenir une preuve d'assurance de l'entrepreneur indépendant. Le fait de ne pas être propriétaire de ces véhicules n'élimine pas les risques de perte³⁹. D'autres véhicules comme les motoneiges et les motocyclettes doivent également être couverts par des polices distinctes.

8.3. Assurance sauvetage

Les exploitants peuvent obtenir de l'assurance pour le coût des sauvetages et des évacuations. Il s'agit d'un marché très spécialisé. La protection peut se présenter sous deux formes. L'exploitant peut acheter une police d'assurance sauvetage globale couvrant tous les sauvetages et évacuations durant une période donnée ou les clients eux-mêmes peuvent acheter une assurance sauvetage individuelle pour une excursion donnée.

³⁸ Reiss, Claire Lee.

³⁹ Institut d'assurance du Canada C72, (1998), ch. 4, p. 24.

9. LE PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

L'assurance demeure une promesse jusqu'à ce que l'exploitant soit victime d'un sinistre. Elle est alors mise à l'épreuve et devient un produit concret. Dans le présent module, nous ne comptons pas enseigner comment évaluer une demande d'indemnité, mais plutôt expliquer les principales étapes du processus de règlement des sinistres, les rôles des différents intervenants et une partie de la terminologie.

9.1. Signaler un sinistre

La plupart des polices d'assurance comportent des conditions en ce qui touche la déclaration d'un sinistre ou d'un sinistre possible. Un sinistre ou un incident qui pourrait aboutir à un sinistre doit être signalé dès que possible. Souvent, les assureurs mentionnent qu'un retard leur causant un préjudice peut invalider une demande d'indemnité.

La section de la police d'assurance de la responsabilité civile sur les conditions contient des instructions sur les obligations de l'assuré en cas d'accident, de sinistre ou de poursuite. Elle stipule que l'assuré doit informer l'assureur (par l'entremise du courtier) dès qu'il prend connaissance d'un sinistre ou de toute circonstance pouvant donner lieu à une demande d'indemnité. C'est donc dire que les exploitants doivent informer le courtier de tout incident pouvant entraîner une demande d'indemnité et ne pas attendre de recevoir l'avis de poursuite. Cette démarche pourrait permettre à l'assureur d'amorcer une enquête et de réduire l'ampleur du sinistre.

Si un skieur fait une chute et se casse une jambe, l'exploitant doit signaler l'incident à l'assureur même si rien n'indique que le skieur blessé pourrait intenter une poursuite. L'assureur peut ainsi se préparer à une demande d'indemnité possible de la part du client.

Les conditions précisent aussi que l'assuré doit coopérer avec l'assureur et l'aider à conclure le règlement. Un important avertissement est donné à l'assuré en ce qui concerne ses possibles tentatives de régler lui-même un sinistre. Cet avertissement signifie que si l'exploitant reconnaît sa responsabilité et(ou) tente lui-même d'obtenir un règlement, il cause un préjudice à l'assureur. Le fait de contrevenir à ces conditions pourrait amener l'assureur à ne pas honorer la demande d'indemnité du tout ou à le faire dans le cadre d'une reconnaissance de réserve.

Le courtier d'assurance devrait être la première personne à aviser en cas de sinistre. Le courtier devrait aussi être un intervenant clé dans le processus de règlement. Il signalera le sinistre à l'assureur et devrait travailler pour le compte de l'exploitant. L'expert en sinistres est la personne qui s'occupera de la demande d'indemnité pour le compte de l'assureur. Les experts en sinistres peuvent être des employés de l'assureur ou des experts indépendants. Selon le type et l'importance de la demande d'indemnité, divers experts et évaluateurs interviendront dans la détermination de la garantie et(ou) de la valeur du sinistre.

Les exploitants doivent prendre connaissance des directives relatives à la présentation d'une demande d'indemnité apparaissant dans la section des conditions de leur police d'assurance.

9.2. Éléments d'une demande d'indemnité

- **Demande d'indemnité (ou encore, preuve de sinistre)**

Quand il sera prêt à régler le sinistre, l'assureur demandera à l'assuré de signer un document appelé demande d'indemnité. Ce document contient divers renseignements dont le montant final de l'indemnité et le nom de la personne devant la toucher. Une fois la demande d'indemnité signée par l'assuré, l'assureur est dégagé de toute autre obligation concernant le sinistre en question et cela autorise la prise de possession du sauvetage par l'assureur⁴⁰.

- **Reconnaissance de réserve**

Si durant l'enquête l'assureur entretient des doutes à propos du sinistre, il demandera à l'assuré de signer un document appelé reconnaissance de réserve. En vertu de la reconnaissance de réserve, l'assureur poursuivra son enquête sur le sinistre mais conservera le droit de refuser l'indemnité. Le fait de signer une reconnaissance de réserve est une indication claire d'un problème possible avec la demande d'indemnité et de la possibilité de non-indemnisation de l'assuré pour le sinistre⁴¹.

- **Clause subrogatoire**

Tous les contrats d'indemnité (assurance) contiennent une clause subrogatoire. La subrogation donne à l'assureur le droit de recouvrer auprès de la partie responsable du sinistre les montants qui ont été versés à l'assuré⁴².

Si le locataire voisin dans le bâtiment où l'exploitant entrepose son matériel cause un incendie qui endommage ce matériel, l'assureur indemnifiera l'exploitant et par subrogation recouvrera les montants versés du locataire responsable.

9.3. Fardeau de la preuve

Dans la plupart des demandes d'indemnité (autres que celles touchant l'assurance de la responsabilité civile), il incombe à l'assuré de prouver qu'il a subi les dommages qu'il dit avoir subis et de prouver que la cause du sinistre est garantie par la police d'assurance. Après que l'assuré se sera acquitté de ses obligations en établissant la garantie et en déterminant le montant du sinistre, il incombe à l'assureur de payer l'indemnité ou de refuser la garantie⁴³.

L'exploitant doit prouver qu'il possédait les canots volés et prouver leur valeur de même que la cause du sinistre. L'exploitant a seulement besoin de fournir une preuve raisonnable.

9.4. Rôle de l'assureur durant une demande d'indemnité⁴⁴

Dans le cas de l'assurance de la responsabilité civile, une fois qu'un sinistre ou un incident a été signalé, l'assureur s'occupera habituellement de la défense et dirigera les stratégies de défense. L'assureur fera appel à ses propres avocats et enquêteurs. Si l'exploitant veut avoir son propre avocat, il devra payer lui-même ses honoraires. L'assureur demandera aussi la contribution de l'exploitant. L'assureur peut adopter une stratégie de défense visant à payer le montant le plus bas possible.

⁴⁰ Institut d'assurance du Canada, C11 (1999), ch.11, p. 9.

⁴¹ *ibid.*, p. 15.

⁴² *ibid.*, p. 21.

⁴³ *ibid.*, p. 20.

⁴⁴ Neo Lian Sun, N. (2000).

Cette stratégie suppose que l'assureur recherchera un règlement extrajudiciaire du sinistre à un coût moindre, même si ça peut faire paraître l'exploitant négligent ou coupable, plutôt que de prendre le risque de frais juridiques plus élevés en allant en cour défendre l'exploitant afin d'en prouver l'innocence.

Dans la plupart des cas de sinistre, l'assureur nommera un expert en sinistres. Les experts en sinistres sont engagés par les compagnies d'assurance pour aider à trouver des réponses à certaines questions, dont les suivantes, en cas de sinistre :

1. L'assureur est-il redevable?
2. Dans l'affirmative, à quel degré?
3. Dans la négative, pourquoi pas?
4. L'assureur peut-il faire une réclamation à quelqu'un d'autre?
5. Est-ce qu'un autre assureur partagera le montant du sinistre?

La première tâche de l'expert en sinistres est d'évaluer si et dans quelle mesure la compagnie d'assurance est redevable en vertu de la police d'assurance. Autrement dit, l'expert en sinistres devra par exemple déterminer si, dans le cas d'une police d'assurance risques désignés, le sinistre a été causé par un des risques assurés ou, dans le cas d'une police d'assurance tous risques, si une des exclusions s'applique.

L'expert en sinistres enquêtera aussi sur d'autres aspects qui pourraient influencer sur la responsabilité de la compagnie d'assurance, comme l'application des conditions, des engagements formels ou des limites de la police d'assurance.

L'expert en sinistres joue un rôle crucial, en particulier au moment où le sinistre vient de se produire. De nombreux experts en sinistres offrent directement ou indirectement des services de demande de dommages-intérêts. Ces services vont de la prestation indépendante de conseils techniques sur les possibilités de limitation du sinistre aux possibilités de recouvrement et de restauration du bien endommagé, ce qui permet d'éviter le gaspillage. Au stade initial, l'expert en sinistres et le titulaire de la police conviennent des procédés pour la réparation ou le remplacement du bien et la poursuite des activités pour limiter toute demande d'indemnité pour pertes de bénéfices et permettre ainsi au titulaire de police de reprendre ses activités normales le plus tôt possible. Dans le cas où des marchandises doivent être radiées, un expert en sinistres a la compétence nécessaire pour les aliéner à la meilleure valeur de sauvetage et réduire ainsi les dommages.

L'expert en sinistres fait rapport aux assureurs immédiatement après la visite initiale, en particulier sur les réserves pour sinistres en suspens à créer pour permettre aux assureurs de s'acquitter de leurs obligations statutaires. Par la suite, il veillera à tenir les assureurs bien au courant. Dans ses rapports, il présentera des faits, des avis et des recommandations s'il y a lieu.

L'expert en sinistres informera l'assuré qu'il est du devoir de l'assuré, et non de l'expert en sinistres, de présenter une demande d'indemnité et de fournir rapidement des renseignements complets ainsi que des documents justificatifs, p. ex. estimations du coût de réparation, factures, reçus, preuve de propriété, preuve de valeur, etc.

Une fois la demande d'indemnité présentée, l'expert en sinistres la passe en revue pour vérifier les quantités, les descriptions et les prix et, après s'être entendu sur toute modification nécessaire avec l'assuré, il présente le rapport final aux assureurs, en recommandant le règlement.

L'expert en sinistres soumettra habituellement à la signature du titulaire de la police une formule d'acceptation confirmant le montant rajusté du sinistre. La formule établira clairement que le montant proposé est sous réserve de l'approbation des assureurs selon les dispositions et conditions de la police.

Une autre importante tâche de l'expert en sinistres consiste à examiner si quelqu'un d'autre peut être responsable du sinistre. Le cas échéant, il obtiendra des déclarations et des preuves physiques et photographiques qu'il utilisera plus tard durant les négociations sur le recouvrement des dépenses de l'assureur auprès d'un tiers.

Dans le cadre de son enquête initiale, l'expert en sinistres doit s'assurer que le titulaire de police a un intérêt assurable et que le risque est prévu par les assureurs.

L'expert en sinistres vérifiera aussi s'il y a d'autres polices qui pourraient contribuer au règlement du sinistre et, dans l'affirmative, il est le spécialiste pour la répartition du sinistre à chaque police.

Certains assurés ont tendance à amplifier le montant du sinistre parce qu'ils tiennent pour acquis que les assureurs n'indemnisent jamais complètement. Le titulaire de police percevra souvent l'expert en sinistres comme un agent de l'assureur ayant un seul but – éviter de payer la demande d'indemnité en totalité ou en partie. Ce n'est cependant pas l'objectif de l'expert en sinistres de « sabrer » la demande d'indemnité et les assureurs ne retiennent pas les services d'experts en sinistres à cette fin.

9.5. Différends opposant le client et la compagnie d'assurance⁴⁵

Des différends peuvent parfois surgir entre les compagnies d'assurance et leurs clients. Toutes les compagnies d'assurance habitation, automobile et commerciale de régime fédéral sont tenues d'avoir des procédures pour le règlement des différends, et notamment d'avoir un agent des plaintes. Toutes les compagnies d'assurance de régime fédéral sont aussi tenues d'être membres d'une organisation indépendante comme le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).

Le Service de conciliation en assurance de dommages

Créé en 2002, le SCAD contribue à la résolution de différends entre les compagnies d'assurance et leurs clients. Le SCAD fournit des médiateurs neutres et professionnels pour trouver la meilleure solution. Pour de plus amples renseignements sur le SCAD, visitez le site www.gio-scad.org.

Voici les étapes à suivre en cas de désaccord :

- **Première étape**

Communiquer avec le Bureau d'assurance du Canada (BAC), qui a des bureaux dans tout le pays. Un appel téléphonique pourrait suffire à régler le problème. Sinon, le BAC mettra le consommateur en communication avec l'agent des plaintes de la compagnie d'assurance. Après avoir suivi son processus d'examen des plaintes, la compagnie d'assurance enverra une lettre au consommateur lui expliquant de quelle façon elle prévoit résoudre le problème.

Si le règlement proposé est insatisfaisant, le consommateur peut demander la médiation du SCAD. Le consommateur doit d'abord tenter de résoudre le problème avec la compagnie d'assurance avant de demander l'intervention du SCAD.

⁴⁵ Bureau d'assurance du Canada (2003)

- **Deuxième étape**

Communiquer par téléphone ou télécopieur avec le SCAD pour enclencher le processus. Le SCAD aidera à choisir un médiateur indépendant. Une fois que le SCAD aura reçu les documents nécessaires, le médiateur organisera une rencontre de 90 minutes entre le consommateur et la compagnie d'assurance.

Si le désaccord persiste, le médiateur rédigera un rapport n'ayant pas force exécutoire assorti de recommandations.

Les services du SCAD ne coûtent rien au consommateur, sauf les coûts pour assister à la rencontre.

- **Troisième étape**

Si la question n'est toujours pas résolue, le consommateur peut opter pour des poursuites. Le SCAD n'intervient pas dans ce processus.

10. ANNEXE

10.1. Glossaires de l'assurance

<http://www.csio.com/fr/standards/terminology.cfm>
<http://www.camic.ca/glossaire.htm>
<http://www.ffsa.fr/webffsa/webffsa.nsf/html/Glossaire>

10.2. Ressources générales en assurance et en gestion des risques

Manuel de gestion des risques pour le tourisme de plein air

Cloutier, Ross (2000). Legal Liability and Risk Management in Adventure Tourism. Bhudak Consultants Ltd., Kamloops (C.-B.)
ISBN 0-9682474-1-5
<http://www.bhudak.com/books.htm>

Ressources en assurance et en gestion des risques de la Commission canadienne du tourisme (à l'adresse www.CanadaTourisme.com)

- Base de données de fournisseurs de services d'assurance
http://ftp.canadatourism.com/ctxUploads/fr_publications/InsuranceServiceProviders.pdf
- Guide gestion des risques à l'usage des exploitants d'entreprises touristiques
http://ftp.canadatourism.com/ctxuploads/fr_publications/rmg.pdf
- Guide en matière de gestion du risque et d'assurance à l'intention des industries du tourisme d'aventure, de l'écotourisme et du ski alpin
<http://www.canadatourism.com/fr/ctc/ctx/publications/pdf/RiskManagement.pdf>

Bureau d'assurance du Canada

www.abc.ca

Ressources générales en gestion des risques

Non-profit Risk Management Center : www.nonprofitrisk.org
International Risk Management Institute : www.irmi.com

Organismes gouvernementaux et de réglementation

<http://www.cfson-crcsf.ca/fr/liens/organismes/default.asp>

Bureau du surintendant des institutions financières

<http://www.osfi-bsif.gc.ca/fra/assureurs/index.asp>

11. BIBLIOGRAPHIE

Berry, D. (2000). The Basics of a Business Interruption Claim. *IRMI Expert Commentary*. Tiré de <http://www.irmi.com/expert/articles/berry004.asp>.

Clark, B. (2000). Enterprise Risk – What’s up with that? Tiré de <http://www.irmi.com/expert/articles/clark003.asp>.

Cloutier, R. et al. (2000). *Legal Liability and Risk Management in Adventure Tourism*. Bhudak Consultants Ltd. Kamloops (C.-B.).

Coughlin, T. Today’s Insurance Marketplace: Risk Management in a Time of Uncertainty. Tiré de http://www.ffhsj.com/winter_symposium_02/Tom_Coughlin_Presentation.pdf.

Hilker, G. (1996). *Liability Insurance Law in Canada*. Butterworths Canada Ltd. Vancouver (C.-B.).

Huestis, P. The Huestis Insurance Group, Saint John (N.-B.). Conversation personnelle. Le 26 novembre 1999.

Bureau d’assurance du Canada (2003). *Assurance de dommages au Canada; 2002*. Bureau d’assurance du Canada, Toronto (Ontario). Tiré de www.abc.ca.

Institut d’assurance du Canada. (1999). C11 : Principes et pratique de l’assurance. Toronto.

Institut d’assurance du Canada. (2003). C13 : L’assurance de la responsabilité civile, partie 1. Toronto.

Institut d’assurance du Canada. (1997). C16 : L’industrie des assurances. Toronto.

Institut d’assurance du Canada. (1998). C72 : Introduction à la gestion des risques et aux assurances des entreprises. Toronto.

Johnson, J.A. (2003). Issues in Insurance and Risk Management 2003 – A Revised Perspective. Tiré de <http://www.iiaba.net/vu/Docs/PDF/InsuranceIssues2003.pdf>.

Malecki, D.S. et Flitner, A.L. (2001). *Commercial General Liability, Seventh Edition*. The National Underwriter Company. Cincinnati (Ohio).

Neo Lian Sun, N. (2000) Loss Adjusters – Role in Insurance Claims. Tiré de <http://www.lawgazette.com.sg/2000-5/focus4.htm>.

Reiss, C. L. Business Contingency Planning and Insurance: The Role of Insurance in Business Disaster Planning and Recovery. Public Entity Risk Institute. Tiré de http://www.terrorism-insurance-risk-management.com/role_of_insurance.html.

Stanovich, C.F. (2002). Duty to Defend in the CGL Policy. *IRMI Expert Commentary*. Tiré de <http://www.irmi.com/expert/articles/stanovich002.asp>.