



MUTUELLE
D'ASSURANCE
EN ÉGLISE

AGENCE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

LES CHEMINS DE
L'ENTRAIDE

JUIN 2021

Volume 7, numéro 1

L'ENTRETIEN D'UN BÂTIMENT RELIGIEUX :

une dure réalité

À DÉCOUVRIR
DANS CE NUMÉRO

**Nouvelle représentativité :
pleins feux sur votre nouveau
conseil d'administration**

**Entretien de vos extincteurs
d'incendie portatifs :
prenez garde aux arnaques**

L'ENTRETIEN D'UN BÂTIMENT RELIGIEUX : UNE DURE RÉALITÉ EN 2021!

Entretien un immeuble religieux catholique demande beaucoup d'effort et d'argent, spécialement quand il s'agit d'immeubles dont l'architecture est de style néo-gothique. De ce fait, on constate que plusieurs immeubles ont manqué d'amour depuis plusieurs années et, aujourd'hui, rattraper ce qui aurait dû être fait de façon continue devient très difficile à faire financièrement. En effet, les coûts de main-d'œuvre sont élevés et les hausses constantes de prix des matériaux de construction sont devenues une dure réalité pour nos administrateurs d'immeubles religieux. De plus, l'entretien de tels bâtiments comporte une panoplie d'éléments à considérer comme la réparation des toitures, des fenêtres, des murs de pierres, des clochers ou des flèches, sans oublier tout l'aspect mécanique lié au changement de système de chauffage et aux réparations de systèmes d'alarme incendie et de gicleurs pour certains édifices. Évidemment, l'expertise de professionnels (architecte ou ingénieur de structure) est également requise pour évaluer et prioriser les travaux à effectuer, ce qui contribue aussi à augmenter la facture. Force est donc de constater que les temps sont durs et qu'ils commandent des actions concrètes et rapides.

Prendre des décisions réfléchies pour l'avenir de notre patrimoine religieux

De nature optimiste, il n'est pas facile pour moi d'écrire un texte sans chercher à dédramatiser ou à embellir la situation. Comme tout le monde, j'aime

quand tout va bien ou quand des solutions simples et faciles sont à portée de mains. Mais en 2021, et avec tous les rapports d'inspection que je reçois et que j'analyse, je ne peux pas faire l'autruche. Il est de mon devoir de nommer les vraies choses et de vous encourager à prendre des décisions réfléchies et alignées sur la réalité. Le manque d'argent et la pandémie ne peuvent plus servir d'excuses pour ne pas intervenir. La sécurité du public est malheureusement devenue un enjeu dans bien des endroits et elle doit devenir une priorité. Un bâtiment mal entretenu faute de moyens représente un risque substantiel d'incidents parfois majeurs. Si nous ne prenons pas de décisions et que nous continuons à laisser nos bâtiments religieux se détériorer, tôt ou tard, nous assisterons à des événements tragiques ayant pour cause la négligence. Je suis convaincu que, tout comme moi, vous ne souhaitez pas un tel dénouement.

Si nous ne prenons pas de décisions et que nous continuons à laisser nos bâtiments religieux se détériorer, tôt ou tard, nous assisterons à des événements tragiques ayant pour cause la négligence.

À cet effet, **sachez que personne n'est à l'abri de procédures judiciaires souvent longues et onéreuses.** C'est pourquoi les administrateurs doivent s'assurer de faire examiner minutieusement leur bâtiment, à l'intérieur comme à l'extérieur, par des personnes compétentes et d'agir rapidement, de façon temporaire ou permanente, selon ce qui aura été détecté. De notre côté, à la Mutuelle, nous travaillons d'arrache-pied pour vous aider à prendre des décisions éclairées et vous éviter des recours en justice.

Dans l'édition de novembre 2019 du bulletin *Les chemins de l'entraide*, il était question de la première étape de notre campagne de sensibilisation dont le thème est « Ensemble, agissons maintenant ». Cette étape était surtout axée sur le danger des chutes de murs de pierre ou de brique. Des rencontres d'information portant sur la prévention de ces risques étaient aussi prévues en 2020. La pandémie n'a pas permis ces rencontres, toutefois, cette année, grâce à notre espace client, nous pourrions notamment vous offrir des formations préenregistrées pour vous soutenir dans divers aspects de votre travail d'administrateurs de bâtiments religieux.

Ensemble, agissons maintenant avant qu'il ne soit trop tard.



Daniel Beaulieu

Daniel Beaulieu
ÉDITEUR
Directeur de la prévention,
du CEP et des communications
Centre d'entraide et de prévention



Dans ce numéro

- 04** Mot du directeur général
- 06** Nouvelle représentativité: pleins feux sur votre nouveau conseil d'administration
- 08** À votre service
- 09** Souscripteur: un rôle peu connu
- 10** Mettre en vente son bâtiment
- 11** Espace client de la mutuelle
- 12** Formation: Saisir l'occasion pour faire autrement
- 13** Inspecteur en bâtiment: méchant loup ou précieux allié?
- 14** Entretien de vos extincteurs d'incendie portatifs
- 15** Réservoir de mazout
- 16** Votre chauffe-eau est-il prêt à être remplacé?
- 18** Contrat d'entreprise et de service: quels sont vos droits et obligations

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Nouveau départ

« Lorsque souffle le vent du changement, certains construisent des murs, d'autres des moulins »

Chers membres,

C'est avec plaisir que je vous écris alors que nous sommes tous sur le point d'amorcer l'été, cette saison où nous faisons le plein de lumière et d'énergie. Je ne sais pas pour vous, mais avec l'année de contraintes pandémiques que nous venons de traverser, j'accueille personnellement cette belle période avec enthousiasme et grand bonheur.

Pour soutenir certains membres dans le cadre de la pandémie, la Mutuelle a réagi rapidement en mettant sur pied un plan de soutien temporaire.

Effectivement, la dernière année n'a pas été particulièrement reposante. En même temps, lorsque je fais le bilan de tout ce que nous avons accompli à la Mutuelle dans ce contexte, je suis non seulement satisfait, mais aussi impressionné. À travers une crise mondiale, nous avons réussi à :

- mettre en place un plan de soutien temporaire pour aider certains membres dans le cadre de la crise liée à la COVID-19;
- optimiser nos services, notamment par la mise en place d'un espace client;
- engager de nouvelles ressources;
- améliorer la gestion financière de la Mutuelle pour assurer sa pérennité en poursuivant la réflexion stratégique;
- accueillir de nouveaux membres;
- tenir notre première assemblée générale annuelle de façon virtuelle avec succès;
- constituer un tout nouveau conseil d'administration qui repart sur de nouvelles bases.

Je constate donc que, même dans l'adversité, on peut réaliser de grandes choses...

À l'écoute de nos membres

Pour soutenir certains membres dans le cadre de la pandémie, la Mutuelle a réagi rapidement en mettant sur pied un plan de soutien temporaire. Celui-ci offrait aux membres ayant des difficultés financières à la suite, notamment, de pertes de revenus dues à des fermetures obligatoires, la possibilité de reporter certains paiements mensuels.

Services optimisés

Depuis plusieurs années, la Mutuelle cherchait une manière de communiquer facilement avec ses membres et leurs coordonnateurs aux assurances, et ce, de façon privée et sécuritaire. L'espace client que nous avons mis en place à l'automne dernier nous a semblé la meilleure solution et les résultats à ce jour nous montrent que nous avons fait le bon choix. En effet, la grande majorité des membres ont activé leur compte avec enthousiasme et le premier renouvellement des polices sur cette plateforme s'est déroulé avec succès.

Par ailleurs, dans le but de vous offrir un service encore plus complet et de nous assurer d'une meilleure connaissance de l'état de vos bâtiments, nous avons engagé un inspecteur en bâtiment et en prévention, M. Benoit Laramée. Celui-ci travaille d'arrache-pied pour visiter le plus grand nombre de membres possible tout en veillant à bien identifier leurs différentes problématiques en matière de bâtiment et à analyser les solutions afin de prévenir les incidents potentiels. Son but premier : vous protéger.

Nouvelles ressources

L'équipe de la Mutuelle se transforme et a accueilli trois nouvelles ressources : Brigitte Courtois - agent souscriptrice, Lise Giannetti - agent souscriptrice, et Chantal Lapointe, directrice des finances. Mme Courtois a travaillé pendant plus de 15 ans pour un autre assureur et est une souscriptrice d'expérience. Elle est présentement en formation pour devenir agent en assurance de dommages des entreprises. Mme Giannetti possède plus de 30 ans d'expérience en assurance des entreprises. Elle a assumé diverses responsabilités auprès de courtiers et d'assureurs. De son côté, Mme Lapointe détient son titre de CPA-CA depuis près de 30 ans. Après avoir été auditrice externe durant quelques années, elle a travaillé dans une variété de secteurs d'entreprise, dont plusieurs années dans des postes de direction.

Planification stratégique et nouveau conseil d'administration

L'élaboration de notre planification stratégique n'a pas non plus été négligée au cours de la dernière année. Au contraire! Grâce à cette réflexion, la Mutuelle a réussi à améliorer sa gestion financière, notamment en offrant ses services à un plus grand nombre d'assurés. Cette stratégie lui a permis d'accroître les primes souscrites les faisant passer de 8,5M\$ à 10,25M\$ en 2020, soit une croissance de 20%. C'est la première fois de son histoire que les primes perçues franchissent les 10M\$.

Nous sommes également heureux de pouvoir maintenant compter sur un nouveau conseil d'administration élu lors de l'assemblée générale annuelle virtuelle du 27 mai dernier pour soutenir la Mutuelle dans la poursuite de ses objectifs de croissance tout en respectant ses valeurs.

«Lorsque souffle le vent du changement, certains construisent des murs, d'autres des moulins». Avec près de 170 ans d'existence, la Mutuelle fait clairement partie de ceux qui choisissent de regarder le bon côté des choses et qui saisissent les occasions de faire plus et mieux en démontrant ouverture et résilience. Ensemble, il ne fait aucun doute pour moi que nous pouvons aborder l'avenir avec enthousiasme et optimisme.

Bon été!



A handwritten signature in black ink that reads "Serge Ouellette".

Serge Ouellette
Directeur général

Nouvelle représentativité

Pleins feux sur votre nouveau conseil d'administration

Au terme d'un processus électoral qui s'est échelonné sur un an, les membres ont doté la Mutuelle d'assurance en Église d'un tout nouveau conseil d'administration à l'issue de l'assemblée générale annuelle 2021 qui s'est tenue en mode virtuel.

En effet, après près de 15 mois sous administration provisoire, la totalité des sept postes au conseil d'administration était à combler afin d'amorcer la transition vers une gestion autonome.

La Mutuelle est heureuse d'accueillir à titre d'administrateurs Mme Niquette Delage, représentante de la Région Centre, M. André Bouchard, représentant de la Région Nord, M. Denis Capistran, représentant de la Région Sud, M. Sébastien Froidevaux, représentant des Autres institutions, de même que MM. Louis Héroux, Lucien Bergeron et Normand Lafrenière, tous trois administrateurs indépendants..

Lors de la première réunion du conseil, laquelle s'est tenue le 27 mai en après-midi, M. Louis Héroux a été élu président du conseil, alors que M. André Bouchard a été élu vice-président.

Rappel de la nouvelle composition du conseil

Une des principales actions de l'administrateur provisoire, nommé par la Cour supérieure pour rétablir une saine gouvernance à la Mutuelle d'assurance en Église, a été de revoir la composition du conseil d'administration. Tenant compte des paramètres législatifs applicables pour la Mutuelle, l'administrateur provisoire a modifié le Règlement intérieur le 22 mai 2020 afin d'introduire les paramètres de représentativité pour les représentants des membres et de réserver des postes pour des administrateurs indépendants.

Loi sur les assureurs, art. 99. Un assureur autorisé du Québec doit appliquer une politique visant à favoriser, notamment, **l'indépendance, la compétence et la diversité** des membres de son conseil d'administration et des comités constitués en son sein.

Loi sur les assureurs, **art. 274.** La **moitié au moins** du conseil d'administration d'une société mutuelle doit être **constituée de mutualistes.**

Ligne directrice sur la gouvernance (AMF). Par ailleurs, l'Autorité s'attend à ce que les **membres du conseil d'administration de l'institution financière soient majoritairement indépendants.** La notion d'indépendance est caractérisée par la capacité des membres du conseil d'administration à exercer, collectivement ou individuellement, **un jugement objectif et impartial** sur les affaires de l'institution financière **sans influence indue de la haute direction ou des parties intéressées.**

Quatre représentants des membres

Ainsi, quatre sièges sur les sept que compte le conseil d'administration sont réservés aux représentants des membres. Ceux-ci ont été répartis selon une division territoriale et le type de membres afin d'arriver à un nombre de membres équivalents pour chaque catégorie.

Région Centre

Tous les membres qui font partie de l'Église catholique romaine sur le territoire du diocèse de Montréal.

Région Nord

Tous les membres qui font partie de l'Église catholique romaine sur le territoire des diocèses d'Amos, Chicoutimi, Baie-Comeau, Rouyn-Noranda, Mont-Laurier, Joliette, Trois-Rivières, Québec, Gatineau, Saint-Jérôme et Valleyfield.

Région Sud

Tous les membres qui font partie de l'Église catholique romaine sur le territoire des diocèses de Saint-Jean-Longueuil, Saint-Hyacinthe, Sherbrooke, Nicolet, Sainte-Anne-de-la-Pocatière, Rimouski et Gaspé.

Autres institutions

Tous les membres non rattachés au clergé de l'Église catholique romaine (les institutions religieuses, les OBNL et les autres confessions chrétiennes).

Trois administrateurs indépendants

Les trois autres postes seront occupés par des administrateurs indépendants afin d'avoir une vision objective et exclusivement basée sur l'intérêt de la Mutuelle. Ceux-ci ne doivent avoir aucun lien avec la Mutuelle ou avec l'un ou l'autre de ses membres.

En mai 2021, la notion d'administrateur indépendant a fait l'objet d'une précision à l'article 25 du Règlement intérieur. (...)

Un administrateur est indépendant s'il n'a pas et n'a pas eu au cours des trois (3) dernières années, de relations importantes, directes ou indirectes avec la Mutuelle ou avec l'un ou l'autre de ses Membres, notamment en étant ou ayant été :

- i. un employé de la Mutuelle;
- ii. un administrateur de la Mutuelle, sauf dans le cas d'un administrateur sollicitant un nouveau mandat;
- iii. un employé, un administrateur ou l'équivalent d'un administrateur, un membre de comité ou une personne autrement impliquée au sein d'un Membre de la Mutuelle;
- iv. un employé ou un administrateur au sein d'une personne morale qui transige avec la Mutuelle ou qui transige personnellement avec elle ou avec l'un de ses Membres;
- v. le conjoint, l'enfant ou l'enfant du conjoint des personnes décrites aux sous-paragraphes i, ii, iii et iv.

Tous égaux devant les membres

En conformité avec le principe de mutualité, le Règlement intérieur prévoit que chaque membre détient un droit de vote pour tous les postes d'administrateurs.

Le Règlement prévoit également que les vacances au sein du conseil qui surviennent en cours de terme seront nécessairement comblées par une élection par les membres.



À l'issue de cette prolongation, 23 candidatures ont été reçues et analysées par un comité de sélection.

Processus électoral

Le processus électoral a été très long en raison de la pandémie et des différents recours judiciaires intentés par les anciens administrateurs. L'administrateur provisoire désirait en effet s'assurer que le nouveau conseil bénéficie de toute la légitimité pour accomplir son mandat sans encombre.

Un appel de candidatures a eu lieu le 22 mai 2020. Le 10 juin, une prolongation de la période de mise en candidatures a été accordée afin de favoriser une élection pour les sept postes du conseil. À l'issue de cette prolongation, 23 candidatures ont été reçues et analysées par un comité de sélection. De ce nombre, huit candidatures ont été rejetées.

Après la fin des derniers recours, il était possible de prévoir une date pour la tenue de l'assemblée générale et une demande de mise à jour des candidatures a été faite le 25 mars 2021. Malheureusement, plusieurs candidats ont dû retirer leur candidature pour diverses raisons. C'est ainsi que cinq des sept administrateurs ont été élus par acclamation, ne laissant que deux postes en élection.

Le nouveau conseil de la Mutuelle sera composé d'administrateurs chevronnés qui sont à l'ouvrage depuis le 27 mai 2021. Joignez-vous à nous pour leur souhaiter la bienvenue au sein de la grande famille de la Mutuelle.

À VOTRE SERVICE

Brigitte Courtois

Agent souscripteur



Qui l'aurait cru? Je suis née à Montréal de parents immigrants fuyant la guerre. À ma naissance, ma mère a tenu à ce que je sois baptisée à la Cathédrale Marie-Reine-du-Monde. La seule photo que je possède de moi à cet âge est celle-ci où ma mère me tient dans ses bras sur les marches de cette magnifique cathédrale. Qui aurait cru que, bien des années plus tard, je travaillerais au même endroit? Un beau cadeau du ciel en vérité!



Je vous explique le chemin qui m'a menée jusqu'à vous.

Après des études en lettres à l'Université de Montréal, suivies de plusieurs années de carrière en traduction pour Bell Canada, j'ai bifurqué vers le domaine des assurances. Je voulais devenir experte en sinistres, mais la vie en a décidé autrement. Devenue mère de famille, j'ai plutôt choisi de

devenir agente en assurance des particuliers. J'ai donc travaillé pendant 17 ans pour la Mutuelle d'assurance Wawanesa comme agente au service à la clientèle, puis comme souscriptrice sénior spécialisée en habitation. Malgré mon engagement envers mon ancien employeur, j'étais très attirée par l'assurance des entreprises. À l'automne 2020, j'ai donc décidé de sortir ma pile de livres pour étudier, après le travail, et finalement passer les examens de l'Autorité des marchés financiers en janvier 2021. Peu de temps après, j'avais l'immense privilège d'intégrer la formidable équipe de la Mutuelle d'assurance en Église!

Ce nouvel emploi n'est pas ordinaire pour moi. Au-delà de mon travail de souscriptrice, mon objectif consistera à travailler avec vous dans le but de préserver le patrimoine religieux québécois en dépit des contraintes financières auxquelles vous faites souvent face. Pour moi, il est primordial de préserver notre patrimoine religieux, tant par respect pour nos ancêtres qui y ont contribué que pour les générations futures. Soyez donc assurés qu'au cours des prochaines années, mon seul souci sera de vous servir avec intégrité et dévouement.

Je suis également très engagée envers mes proches. J'ai deux filles âgées de 19 et 14 ans. Je les ai adoptées au Viêt Nam, où la vie est loin d'être facile. Elles sont ma joie de vivre. Je suis aussi une grandeoureuse du monde animal (à l'exclusion des araignées). J'ai d'ailleurs plusieurs petites bêtes à la maison. Comme passe-temps, je pratique la pyrogravure et la peinture sur bois... une vraie passion!

J'espère bien avoir le plaisir de faire votre connaissance dans un avenir rapproché, que ce soit par téléphone ou en personne.



PARLONS ASSURANCE

Souscripteur: un rôle peu connu

Dans la vie de tous les jours, lorsqu'on m'interroge sur mon occupation et que je réponds souscriptrice, je dois souvent fournir un portrait de mes activités, car le terme souscription n'est pas d'usage courant en dehors du domaine des assurances. L'origine du mot en latin est subscriptio. Anciennement, il s'agissait d'une inscription au bas d'une statue ou l'action de signer au bas d'un document.

Plus concrètement, le travail du souscripteur à la Mutuelle consiste à accepter ou refuser un nouveau risque en fonction des renseignements recueillis auprès du proposant; il accorde ou non certaines garanties et il peut même imposer certaines conditions telles que l'inspection du risque au préalable ou des améliorations physiques.

Le souscripteur doit également réviser les renouvellements des membres. L'historique des sinistres ou une aggravation de risque et même le manque de collaboration peuvent parfois l'amener à prendre des décisions qui peuvent être en défaveur du membre. L'ajout d'une exclusion au contrat, un changement de franchise, la réduction de la responsabilité civile, des mesures de protection (telles que l'installation de clôtures lors d'un danger de chute de pierres) sont autant d'exemples de décisions que peut prendre un souscripteur. Cela peut même parfois aller jusqu'au non-renouvellement du contrat.

Les décisions du souscripteur sont basées sur des faits concrets; il n'y a pas de place à l'interprétation. D'ailleurs, le souscripteur doit suivre le Guide de souscription, lequel établit clairement les règles de souscription. Les inspections sont aussi un outil essentiel dans son processus d'analyse. En effet, les rapports de recommandations préventives qui les accompagnent permettent au souscripteur d'identifier les éléments du risque qui doivent être physiquement corrigés afin d'éviter tout sinistre potentiel. Certains de ces éléments représentent

un risque de perte plus élevé que d'autres. Par exemple, un risque de poursuite en responsabilité civile est augmenté lorsque le revêtement de pierres d'un bâtiment se détériore. D'ailleurs, à la Mutuelle, les inspections sont annuelles quand le risque représente un danger pour la sécurité lors de la détérioration de bâtiments ou quand ceux-ci sont vacants. Sinon, elles ont lieu tous les trois ou cinq ans, tout dépend du montant assuré ou encore du caractère saisonnier de l'emplacement.

Les décisions du souscripteur sont basées sur des faits concrets; il n'y a pas de place à l'interprétation.

Pour terminer, l'objectif ultime du souscripteur est de réduire le taux de sinistralité. Plus ce taux sera bas, moins élevées seront les primes. C'est donc en travaillant en collaboration avec le souscripteur que les coordonnateurs aux assurances des assurés contribueront à la santé financière de l'ensemble des membres. Le souscripteur est conscient de l'investissement financier que représentent certaines des recommandations, mais il est important de les appliquer; elles permettent non seulement de préserver le patrimoine religieux à long terme pour nos générations futures, mais aussi d'assurer la pérennité de votre compagnie d'assurance.

Brigitte Courtois
Agent souscripteur

PARLONS ASSURANCE



Mettre en vente son bâtiment: *un choix qui demande une réflexion*

De nos jours, la gestion des bâtiments est une lourde tâche pour une majorité de membres. La diminution de la fréquentation des lieux de culte, le vieillissement des bâtiments ainsi que l'augmentation du coût des matériaux, pour ne nommer que ces quelques facteurs, poussent certains membres à considérer vendre leur bâtiment. Cette réflexion est légitime, mais sachez qu'il y a certains points à examiner afin de vous éviter des désagréments.

Ententes de location

Certaines ententes de location sont signées à long terme et peuvent vous empêcher de vous départir de votre bâtiment, car vous êtes contractuellement engagés. Cette situation est notamment rencontrée lors d'ententes avec des entreprises de télécommunication. Par ailleurs, dans le cas d'une entente avec une garderie locataire par exemple, il vous faudra la prévenir dans un délai raisonnable si elle doit changer d'emplacement une fois la vente complétée.

Réglementations

Certaines réglementations sont également à considérer dans une démarche de vente. Par exemple, si vous n'avez pas encore procédé à la vérification de la présence d'amiante dans votre bâtiment, cela pourrait vous causer de mauvaises surprises au cours du processus. Prenez donc soin de bien vous informer.

Assurances

Lors de la vente d'un bâtiment, différents scénarios peuvent se produire et nécessiter d'autres démarches en matière d'assurance. Par exemple :

- Dans l'éventualité où votre bâtiment deviendrait inoccupé avant la vente officielle, les conditions de votre contrat d'assurance seraient modifiées;
- Si vous demeurez locataire du bâtiment après la transaction et que vous continuez d'y tenir des activités de culte, vous devrez maintenir de l'assurance pour vos biens mobiliers ainsi que pour votre responsabilité civile à titre de locataire. Notez qu'il est aussi possible que le contenu de votre bâtiment soit inclus dans la transaction, qu'il soit réacheminé vers un autre lieu de culte ou qu'il soit vendu distinctement;
- En tant que vendeur, il est important que vous fassiez une lecture attentive des divers éléments de l'acte de vente. Certains éléments pourraient demeurer sous votre responsabilité comme une servitude, des cloches, etc. Il sera alors de votre responsabilité de communiquer avec votre agent et de lui donner les informations nécessaires à la transaction (montant d'assurance pour la garantie contenue, autres garanties, etc.) Une copie de l'acte de vente devra aussi lui être acheminée. Votre contrat d'assurance sera modifié selon vos instructions.

Vendre un bâtiment est une importante décision. Communiquez avec votre agent à la Mutuelle, il se fera un plaisir de vous accompagner tout au long du processus. Il est d'ailleurs important de le prévenir rapidement de la mise en vente de votre bâtiment notamment pour éviter que la Mutuelle ne débourse certains frais sur un bâtiment qui ne fera plus partie de son parc immobilier à court terme.

Christelle Racette
Agent en assurance de dommages



Le saviez-vous ?

Dépendamment de la mission de l'organisme acquéreur, la Mutuelle est maintenant en mesure de poursuivre l'assurance sur certains bâtiments après qu'ils aient été vendus. Ceci lui permet d'assurer sa propre pérennité tout en aidant des organisations ayant des missions similaires à celles de ses membres.

ESPACE CLIENT DE LA MUTUELLE

Une collaboration remarquable



Dès septembre 2020, les coordonnateurs aux assurances de l'ensemble des membres ont été invités à activer leur compte sur le nouvel espace client de la Mutuelle, ce réseau qui lui permet notamment de partager des documents ou des données privés avec ses membres, comme des polices d'assurance, de manière fiable et sécurisée. À l'aube de l'été 2021, nous sommes très heureux de vous annoncer que **88 % des membres sont maintenant actifs** sur l'espace client et que tous les jours, nous accompagnons d'autres coordonnateurs dans la démarche.

À cet effet, nous tenons à mentionner que l'équipe responsable de la mise en place de l'espace client a été particulièrement emballée par l'ouverture, la collaboration et l'enthousiasme de la grande majorité des membres face à cette nouvelle plateforme. Cela a été un réel plaisir d'accompagner plusieurs d'entre eux dans la découverte de cet outil et de ses différentes fonctions. Sachez d'ailleurs qu'au cours de l'été, nous vous enverrons d'autres tutoriels vidéo vous présentant certaines des fonctionnalités de cet espace afin de vous permettre d'en profiter pleinement. Entretemps, nous vous encourageons à continuer à consulter les tutoriels existants qui se trouvent ici www.cmae.ca/publications/tutoriel/ et à communiquer avec nous si vous avez d'autres questions à ce sujet.

Saisir l'occasion pour faire autrement

En période de crise sanitaire et d'incertitude, offrir de la formation n'est pas toujours évident. La Mutuelle saisit tout de même l'occasion pour mettre sur pied des capsules vidéo de formation qui seront disponibles dès l'automne prochain sur l'espace client de tous ses membres. Ce faisant, toutes les personnes ayant activé leur espace client, que ce soit à titre de coordonnateur, de président ou d'invité, auront accès à ces formations. Celles-ci seront plus courtes qu'en personne, mais elles donneront tout de même de bonnes indications à quiconque cherchera à approfondir ses connaissances.



Les premiers sujets couverts seront :

- Prévenir les chutes de murs de pierre ou de brique;
- Prévenir les dégâts d'eau;
- Réaliser une campagne de financement règlementaire.

Ne connaissant pas encore l'état de la crise liée à la COVID-19 une fois l'automne arrivé, nous ne pouvons évaluer présentement si des formations seront également offertes en personne. Si tel n'est pas le cas, la Mutuelle pourra aussi donner des formations à distance sous forme de webinaires.

Qu'est-ce qu'un webinaire ?

Un webinaire est une activité en ligne offerte par une organisation ou une entreprise et diffusée par Internet sur les ordinateurs des participants inscrits. Il permet à un conférencier de présenter des exposés avec du contenu multimédia (vidéo, PowerPoint et autres) aux participants, où qu'ils se trouvent. De plus, un webinaire permet à l'organisation ou à l'entreprise d'interagir avec son public. Les participants peuvent donc poser des questions en direct par messagerie instantanée ou par courriel.

La Mutuelle vous informera évidemment lorsque ces formations sur le Web auront pris forme et qu'elles vous seront accessibles.

PARLONS PRÉVENTION

Inspecteur en bâtiment: *méchant loup ou précieux allié?*

Chers membres,

Je profite de cette tribune pour vous raconter une petite histoire, celle du méchant loup. En tant qu'inspecteur en bâtiment et conseiller en prévention, beaucoup de gens me voient comme un grand méchant loup qui, une fois dans leurs établissements, ne cherche qu'à trouver des problèmes et établir une longue liste d'épicerie qui sera dispendieuse. Eh bien non ! Cette histoire est complètement fautive. Mon travail est plutôt d'aider tous les membres de la Mutuelle à protéger leurs biens et à assurer la sécurité des usagers et employés qui circulent au sein et autour des bâtiments.



Il est important de garder en tête que, comme je proviens de l'extérieur de vos organisations et que j'ai un certain recul, il m'arrive, grâce à mon sens de l'observation et mon expérience, de voir des problématiques qui concernent vos bâtiments et la sécurité des lieux que vous ne voyez possiblement pas. Il est aussi possible que, faisant partie de votre quotidien, ces problèmes vous paraissent anodins. Mon rôle est de les soulever et de les considérer pour mieux vous protéger. Sachez qu'à la suite d'une visite, mes recommandations sont basées sur mon expérience, mais aussi sur l'accumulation de données provenant de situations similaires ayant occasionné des événements malencontreux chez d'autres membres de la Mutuelle. Elles sont également fondées sur des incidents répertoriés par des assureurs canadiens concernant notamment des bâtiments gouvernementaux, résidentiels, etc.

Je sais, pour avoir rencontré plusieurs d'entre vous, que vous êtes des personnes dévouées qui ne désirez pas voir vos bâtiments incendiés, vos installations vandalisées ou vos biens volés. Je suis également convaincu que vous ne souhaitez en aucun cas qu'une personne se blesse légèrement ou sévèrement, et encore moins qu'un décès ne survienne en raison d'un accident qui aurait pu être évité. C'est pourquoi je vous assure que je suis votre allié et que mon rôle ne consiste qu'à vous aider à prévenir pour mieux vous protéger de toutes ces situations.

Travaillons donc ensemble pour le bien et la sécurité de toutes et de tous.

Benoit Laramée

*Inspecteur en bâtiment et en prévention
Centre d'entraide et de prévention*



PARLONS PRÉVENTION

Entretien de vos extincteurs d'incendie portatifs : *prenez garde aux arnaques*

QUESTIONS QUI NOUS SONT RÉGULIÈREMENT POSÉES

Suis-je obligé de faire inspecter mes extincteurs portatifs annuellement ?

La réponse est oui.

Si un extincteur d'incendie est utilisé, même partiellement, dois-je le faire recharger ?

Oui, parce que l'azote, qui est le gaz propulseur inerte utilisé dans les extincteurs à poudre chimique, se videra complètement de l'extincteur après son utilisation, même si celle-ci est partielle.

Est-ce normal qu'une compagnie qui fait l'entretien de mes extincteurs veuille, chaque année, les apporter à son atelier pour les vérifier ?

Non. Les extincteurs sont habituellement apportés seulement aux cinq, six ou douze ans selon les modèles (ex. tests hydrostatiques) pour des raisons de rechargement, de réparation ou de maintenance ou pour être mis hors service. Si tel est le cas, ils ont l'obligation de vous prêter un extincteur en attendant le retour du vôtre.

Une compagnie qui inspecte mes extincteurs doit-elle me fournir un rapport de chaque extincteur après chaque visite ?

Oui. Ce rapport doit inclure sa localisation, le type d'extincteur, les dates des dernières maintenances, l'état général des extincteurs, etc.

Le technicien qui vérifie mes extincteurs a-t-il l'obligation de changer les seaux de sûreté chaque année ?

Oui. De plus, il doit apposer des cartes neuves sur chaque extincteur qui indique la date de l'inspection, le type d'extincteur et le numéro de série du cylindre.

IMPORTANT À RETENIR

- Avant de donner un contrat d'entretien à une compagnie qui offre un service d'entretien d'extincteurs portatifs, demandez-lui toujours une copie de son assurance responsabilité. Il ne faut pas oublier que les extincteurs d'incendie sont des cylindres sous pression;
- Demandez au technicien sur quelles normes il se base pour exécuter son travail. S'il ne connaît pas la norme NFPA 10, ne lui donnez pas le contrat;
- Informez-vous à votre service d'incendie local s'il connaît les compétences de la compagnie que vous êtes sur le point de faire soumissionner;
- Exigez que l'entrepreneur vous fournisse un rapport complet de l'inspection et qu'il vous appose de nouvelles cartes d'inspection sur chaque extincteur;
- Exigez toujours une estimation des coûts de rechargement, de réparation ou de maintenance **avant** d'autoriser qu'il procède aux travaux. Souvent, l'achat d'un extincteur neuf est beaucoup moins dispendieux.

Annie Latour
Coordonnatrice de projets





Réservoir de mazout

Règlement de la Mutuelle en matière d'installation extérieure

Vous considérez installer un réservoir de mazout à l'extérieur de votre bâtiment ? Voici ce que vous devez savoir :

- Seuls les réservoirs affichant le logo ULC et un numéro de série peuvent être installés;
- Le réservoir doit être homologué par CAN/ULC S602-03;
- L'installation des réservoirs doit se conformer au code CSA B139 Code d'installation des appareils de combustion au mazout, ainsi qu'à toutes les lois, codes et règlements locaux applicables;
- Le réservoir doit avoir une double paroi;
- Une plaque signalétique identifiant le produit doit être installée;
- Le réservoir devra être installé :
 - aussi près que possible de l'appareil de chauffage et occuper un emplacement qui le met à l'abri de tout risque d'impact provenant de la proximité des véhicules ou de tout autre risque matériel;
 - à une distance minimum de 2 pieds de tout bâtiment si le réservoir contient 550 gallons ou moins, et à 5 pieds s'il contient plus de 550 gallons;
 - sur une base de béton ou, si ce n'est pas possible, sur des dalles de béton d'un minimum de 2 pouces (5 cm) d'épaisseur. Si des dalles de béton sont utilisées, elles devront reposer sur un lit de gravier compacté d'une épaisseur de 6 pouces (15 cm);
 - avec une inclinaison de 0,25 pouce par pied linéaire (10 mm par tranche de 500 mm), en direction de l'orifice de sortie;

- Le dégagement du réservoir doit être de 3 pieds des fenêtres et portes, et de 10 pieds de toute source d'inflammation (ex. : descente de câble de paratonnerre, entrée électrique, etc.) ou de prises d'air;
- Si le réservoir est installé près d'un stationnement ou d'un chemin où il y a circulation de voitures, une barrière de protection telle qu'un garde-fou doit être aménagée;

Une plaque signalétique identifiant le produit doit être installée.

- Au printemps, s'il y a un danger de chute de glace de la toiture, un abri devra être installé pour protéger le réservoir;
- L'accès au réservoir doit être dégagé (au moins 4 pieds de large) pour permettre à l'équipement servant à déplacer un réservoir ou encore au camion-citerne de se rendre à l'emplacement du réservoir;
- La tuyauterie de remplissage et d'évent doit respecter tous les codes applicables;
- La soupape de drainage doit être munie d'un verrou ou son bec doit être pourvu d'un bouchon de tuyau ou d'un couvercle pour prévenir le vandalisme et les incidents;
- Un dispositif de protection prévenant un débordement lors du remplissage doit être installé sur le réservoir de mazout;
- L'installation doit être faite par un technicien certifié (un plombier ou un mécanicien de brûleurs à mazout ou de chaudières à mazout qualifié).

PARLONS PRÉVENTION

VOTRE CHAUFFE-EAU est-il prêt à être remplacé?

Parce qu'il n'est pas placé à la vue, le chauffe-eau tombe souvent aux oubliettes jusqu'à ce qu'il brise ou qu'il démontre certains signes de vieillesse. Alors, comment savoir à quel moment votre chauffe-eau doit être changé?

Voici quelques pistes

La durée de vie

La qualité de fabrication du chauffe-eau est le premier facteur à considérer pour évaluer l'espérance de vie de votre chauffe-eau. Un bon indice de qualité se trouve souvent dans la garantie qu'offre le fabricant. Par exemple, une garantie de six ans sur la cuve sera offerte dans le cas d'un appareil bas de gamme alors qu'on peut trouver des garanties de neuf ans sur la cuve quand il s'agit de chauffe-eau de qualité supérieure. Dans tous les cas, certains facteurs peuvent causer un vieillissement accéléré comme la teneur en minéraux de l'eau.

Pour vérifier à quel moment votre chauffe-eau a été fabriqué, consultez la plaque disposée sur l'appareil à cet effet.

La majorité des chauffe-eau ne demandent pas d'entretien. Si l'eau dans votre région est particulièrement abrasive, elle pourrait générer de la rouille plus facilement.

L'installation

Même s'il ne s'agit pas d'une installation très complexe, il est fortement conseillé de la faire faire par un professionnel qui connaît les normes électriques et de plomberie à respecter. Cela pourrait aussi avoir un effet sur la durée de vie du chauffe-eau tout en diminuant les risques de bris ou autre problème associé.

L'entretien

La majorité des chauffe-eau ne demandent pas d'entretien. Si l'eau dans votre région est particulièrement abrasive, elle pourrait générer de la rouille plus facilement. Il est alors recommandé de faire une purge annuelle pour voir si beaucoup de résidus sont détectés.



Les signes de vieillissement

Certains signes ne trompent pas et exigent que le chauffe-eau soit vérifié ou remplacé :

- L'eau est moins chaude ou l'eau chaude s'épuise plus rapidement;
- Détection d'une eau moins limpide qu'avant : signe d'un début de rouille à l'intérieur de la cuve;
- La présence d'humidité sur la surface extérieure de votre réservoir indique aussi son vieillissement;
- Finalement, il y a urgence de remplacer votre réservoir si la rouille a commencé à en ronger le bas. En effet, la rouille indique la présence d'une fissure au bas de votre réservoir. Comme la gravité dirige l'eau vers le fond du chauffe-eau, cette dernière s'accumule dans la fissure, contribuant ainsi à le faire rouiller. Plus la rouille est importante, plus le risque de perforation s'élève. Évidemment, **perforation rime avec dégât d'eau !**

Détecter rapidement une fuite d'eau

Il existe des moyens simples pour détecter une fuite d'eau et limiter ainsi les dégâts. Certains détecteurs vous aviseront de la présence d'eau sur le plancher tandis que d'autres sont conçus pour vous aviser avant le débordement du puisard. Ces derniers sont reliés à l'alarme d'un système d'intrusion.

Si vous n'avez pas de système d'intrusion, vous pouvez vous munir d'un détecteur d'eau portatif dont l'alarme est incluse dans le détecteur. Vous pouvez facilement vous le procurer en quincaillerie à faible coût. En le plaçant sur le plancher, il vous avertira de la présence d'eau à proximité des réservoirs d'eau chaude ou de tout autre endroit que vous aurez jugé important et vous permettra de limiter les dommages selon votre délai de réponse.



Si vous n'avez pas de système d'intrusion, vous pouvez vous munir d'un détecteur d'eau portatif dont l'alarme est incluse dans le détecteur.



Les assurances couvrent-elles les dégâts d'eau causés par un chauffe-eau après 10-12 ans ?

Depuis quelques années, plusieurs assureurs ont diminué la durée de vie assurée d'un chauffe-eau, la faisant passer de 10 à 12 ans au lieu de 20 ans. Cette modification se fonde sur de récentes données indiquant que :

- La durée de vie des réservoirs à eau chaude se révèle moins élevée qu'auparavant;
- Les dégâts d'eau causés par les réservoirs d'eau chaude s'avèrent de plus en plus élevés depuis quelques années.

Pour répondre aux règles des assureurs et bénéficier de leur protection, vous devez vérifier que l'âge de votre chauffe-eau correspond aux normes de protection de votre assureur.

N'hésitez pas à communiquer avec votre agent de la Mutuelle pour bien connaître votre protection au sujet de votre chauffe-eau. Il se fera un plaisir d'en discuter avec vous.

Daniel Beaulieu

Directeur du Centre d'entraide
et de prévention



PARLONS JURIDIQUE



Contrat d'entreprise et de service : *quels sont vos droits et obligations*

Il est fréquent qu'à titre de gestionnaires de bâtiments religieux vous ayez à octroyer des contrats de service et d'entreprise pour effectuer des travaux. Avant de signer un contrat, vous vous posez possiblement certaines questions légitimes auxquelles nous tenterons de répondre ici.

MISE EN SITUATION

Un entrepreneur a été choisi pour procéder à la réfection entière de la toiture de l'église, et ce, en fonction de son expertise et de la soumission qu'il avait présentée.

Or, les travaux convenus ont été mal exécutés et le problème d'infiltration d'eau n'a pas été correctement corrigé. De plus, le montant facturé a largement dépassé celui de la soumission qui avait été acceptée préalablement.

Un contrat en bonne et due forme tient responsable tous ceux qui l'ont conclu, tant en ce qui concerne le contenu dudit contrat que tout ce qui en découle.

L'IMPORTANCE D'AVOIR UN CONTRAT

Un contrat se forme par le seul échange de consentement¹, qu'il soit verbal ou par écrit. Bien entendu, le contrat écrit permet de faciliter la preuve de son contenu en cas de mésentente entre les parties.

Dans un contrat de service, une partie s'engage à fournir à l'autre partie un service tel que l'approvisionnement en électricité ou en mazout. Le contrat d'entreprise est celui où une partie s'engage à réaliser un ouvrage matériel comme effectuer des travaux².

Un contrat en bonne et due forme tient responsable tous ceux qui l'ont conclu, tant en ce qui concerne le contenu dudit contrat que tout ce qui en découle³. Cela signifie que l'entrepreneur sera tenu de respecter les engagements spécifiques du contrat, comme effectuer les travaux prévus à la soumission, mais aussi ceux qui sont implicites. Par exemple, il aura l'obligation implicite de sécuriser les lieux même si cela n'est pas écrit au contrat.

Les parties inscrites au contrat ont le devoir d'honorer les engagements qu'elles ont contractés. Si elles manquent à ce devoir, elles sont tenues de réparer le préjudice causé à l'autre partie⁴. De façon plus spécifique, l'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus par la loi d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence, conformément aux règles de l'art et de s'assurer que l'ouvrage réalisé ou le service fourni est conforme au contrat⁵.

Si un entrepreneur n'exécute pas entièrement les travaux convenus ou si les travaux ne sont pas effectués correctement, le client dispose d'un recours permettant de forcer l'entrepreneur à corriger ou finaliser les travaux. Si l'entrepreneur néglige d'apporter lui-même les correctifs, le client pourra mandater une autre entreprise de son choix pour que celle-ci complète ou corrige les travaux aux frais du premier entrepreneur⁶.



Le client qui souhaite forcer un entrepreneur à compléter ou corriger des travaux doit démontrer que les travaux convenus n'ont pas été entièrement effectués ou qu'ils n'ont pas été faits selon les règles de l'art. À cet égard, la loi prévoit certaines présomptions qui viennent alléger le fardeau de la preuve du client.

D'abord, l'entrepreneur est tenu de garantir l'ouvrage contre les « malfaçons » existantes au moment de la livraison de l'ouvrage ou si elles sont constatées dans l'année suivant la livraison⁷. Les « malfaçons » sont des vices qui résultent du fait qu'un entrepreneur n'a pas respecté les règles de l'art.

De plus, l'entrepreneur est responsable de garantir toute « perte de l'ouvrage » qui surviendrait dans les cinq années suivant la fin des travaux et qui résulterait d'un vice de conception, de construction, de réalisation ou d'un vice de sol⁸. L'expression « perte de l'ouvrage » signifie que l'immeuble faisant l'objet de l'ouvrage est affecté d'un vice grave qui fait en sorte que l'ouvrage ne peut servir à son usage habituel. Afin d'en rendre l'entrepreneur responsable, ce vice grave doit être causé par un vice de conception, de construction, de réalisation ou de sol.

LE PRIX

Si le prix des travaux a fait l'objet d'une estimation lors de la signature du contrat, l'entrepreneur doit justifier toute augmentation du prix. Le client n'est tenu de payer l'augmentation que si elle résulte de travaux non prévisibles lors de la rédaction du contrat⁹. Si le contrat est à forfait, les parties ne peuvent exiger une diminution ou une augmentation du prix sauf si elles en ont d'abord convenu autrement¹⁰.

Le client n'a pas l'obligation de payer le prix avant la fin des travaux et il peut retenir sur ce prix une somme suffisante pour satisfaire aux vices existants lors de la réception de l'ouvrage si tel est le cas¹¹. Cependant, si l'entrepreneur nie l'existence de ces vices, il dispose aussi de recours afin de forcer le client à payer les sommes dues, notamment l'hypothèque légale des personnes ayant participé à la construction (en sous-traitance par exemple) ou la rénovation d'un immeuble¹².

Dans tous les cas, une entente à l'amiable est toujours à privilégier.

LA RÉSILIATION

À moins que le contrat ne prévoie le contraire, un client peut en tout temps résilier un contrat avec un entrepreneur même si les travaux ont débuté¹³. Cette résiliation devrait être faite par écrit afin d'en faciliter la preuve.

Lors de la résiliation, le client est habituellement tenu de payer la valeur des travaux exécutés avant la notification de la résiliation ainsi que la valeur des biens fournis. L'entrepreneur doit, lui, restituer les avances reçues qui ont excédé la valeur des travaux exécutés. Les parties peuvent aussi être tenues responsables de tout préjudice causé à l'autre partie par la résiliation du contrat¹⁴.

Notons que *La Loi sur la protection du consommateur ne s'applique pas aux contrats conclus entre deux personnes morales.*

En cas de doute quant à vos droits et obligations, nous vous invitons à communiquer avec votre **service d'assistance juridique téléphonique**. Ce service vous donne accès à une équipe d'avocats d'expérience qui sauront vous éclairer. Vous pouvez les joindre sans frais du lundi au vendredi de 8 h à 20 h en composant le **1-844-545-8198**.

FBA Solutions

¹ Article 1375 Code civil du Québec (CcQ), ² Article 2098 CcQ, ³ Article 1434 CcQ, ⁴ Article 1458 CcQ, ⁵ Article 2100 CcQ, ⁶ Articles 1590 ss. CcQ, ⁷ Article 2120 CcQ, ⁸ Article 2118 CcQ, ⁹ Article 2107 CcQ, ¹⁰ Article 2109 CcQ, ¹¹ Article 2111 CcQ, ¹² Article 2726 CcQ, ¹³ Articles 2125 CcQ, ¹⁴ Article 2129 CcQ

**PLUS QUE
VOTRE FOURNISSEUR
EN ASSURANCE...**

La Mutuelle, fière partenaire de votre avenir

Assurances | Formations | Programmes et subventions

**Votre entente avec la Mutuelle s'étend bien au-delà d'un contrat d'assurance :
notre offre globale dépasse de loin les offres de la concurrence. Être membre
de la Mutuelle est une histoire de fierté, de cœur et d'entraide.**



**MUTUELLE
D'ASSURANCE
EN ÉGLISE**

AGENCE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

514-395-4969 | 1-800-567-6586

www.cmae.ca

Lundi au jeudi: 8 h 30 à 16 h 30

Vendredi: 8 h 30 à 13 h

LE SERVICE D'URGENCE ET DE RÉCLAMATIONS (SUR)

1-855-395-2636

Appelez 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

LE SERVICE D'ASSISTANCE JURIDIQUE MÉDAILLON

1-844-545-8198

Lundi au vendredi: 8 h à 20 h

à l'exception des jours fériés

RECEVEZ NOS COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES
EN VOUS INSCRIVANT AU

www.cmae.ca/infolettre_abonnement

