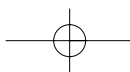
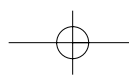


Au printemps 1999,  
La Capitale assurances  
générales a lancé  
« La Capitale Assurance  
Prioritaire », CAP. Il s'agit  
d'un programme d'assistance  
routière et habitation  
accordé gratuitement  
aux clients membres  
du programme Sérénité soit,  
les détenteurs d'une police  
d'assurance automobile,  
d'assurance habitation  
et de l'assurance  
protection juridique.

L'assistance juridique  
téléphonique  
pour tous les clients de  
**La Capitale**  
assurances générales !





Un an plus tard, La Capitale assurances générales a mis sur le marché CAP Vacances, un produit d'assurance et d'assistance voyage original, répondant aux exigences de ceux qui sont amenés à voyager hors du Québec, seul ou en famille, soit sur une base régulière, soit à l'occasion des vacances.

Cette année, La Capitale récidive et offre, gratuitement, à tous ses clients, un nouveau service : l'assistance juridique.

À cette occasion, nous avons rencontré M. Richard St-Pierre, vice-président, Indemnisation, dont dépend, notamment, le Service de la protection juridique.

**Pensez-y bien! : Il y avait déjà l'assurance protection juridique pourquoi y a-t-il maintenant l'assistance juridique ?**

**Richard St-Pierre:** Parce que comme nous l'avons toujours dit, le client est notre principale préoccupation et que nous cherchons sans cesse des façons de mieux le servir, conformément à ses besoins. Mais, au-delà de cette philosophie, il faut revenir en arrière pour bien comprendre notre démarche.

En février 1991, nous avons effectivement lancé notre police d'assurance protection juridique. Nous l'avons sortie au moment même où se tenait un débat public sur l'accessibilité à la justice et les difficultés que cela représentait pour beaucoup de personnes. Donc, notre police répondait à ce besoin fondamental qui est celui pour tout citoyen d'être en mesure de faire valoir ses droits fondamentaux.

**Pensez-y bien! : Est-ce que les résultats obtenus ont confirmé que le besoin était réel ?**

**Richard St-Pierre:** En l'espace de 10 ans, plus de la moitié des titulaires de la police assurance protection juridique ont fait appel à nos services et nous avons payé plus de 13 millions de dollars en réclamations. Je pense que c'est une excellente confirmation de notre hypothèse de base.

**Pensez-y bien! : Et c'est pour cela que vous avez voulu aller plus loin ?**

**Richard St-Pierre:** Exactement, nous avons constaté que tout commence par un appel téléphonique où on désire, en tout premier lieu, obtenir une information de base pour savoir quoi faire ou comment faire dans telle ou telle autre situation, qu'elle soit ou non litigieuse. Dans la mesure où nous avons constaté que plus de la majorité des détenteurs de l'assurance protection juridique nous appelaient, nous avons extrapolé en nous disant que plus de la moitié de tous nos clients devaient avoir ce même besoin d'information. Compte tenu de notre désir de toujours apporter une valeur ajoutée à nos produits et services, nous avons décidé d'offrir gratuitement ce service à toute personne qui a une police d'assurance à La Capitale assurances générales.

**Pensez-y bien! : Quels sont précisément les services rendus par l'assistance juridique ?**

**Richard St-Pierre:** C'est un service téléphonique de première ligne où l'on peut appeler dès que l'on a besoin d'aide en matière juridique. Cela peut vouloir dire l'explication et la portée d'un document reçu ou une précision sur un terme de droit ou sur une clause de contrat. Cela peut concerner un acte de vente ou le respect d'une garantie. Bien souvent, on se demande si, dans tel ou tel cas, il y a un recours possible

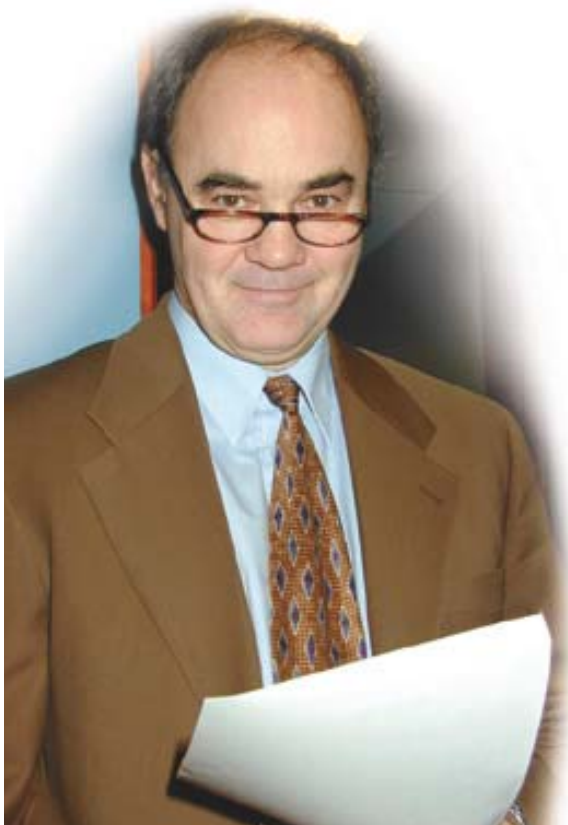
ou une action qui pourrait être intentée. En d'autres termes, c'est un premier avis lorsqu'un client se demande quels sont ses droits et comment il peut les exercer. Suite à cette conversation téléphonique, il doit être en mesure de savoir quelles sont les grandes options qui se présentent et ce qu'elles impliquent. Bien entendu, le client pourra rappeler au besoin pour confirmer une information ou pour vérifier certains points avant même d'aller consulter un avocat ou un notaire.

**Pensez-y bien! : Qui répond aux clients ?**

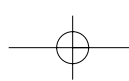
**Richard St-Pierre:** Ce sont des conseillers juridiques dans tous les domaines du droit. Ces personnes sont des avocats qui font partie du Service de la protection juridique de La Capitale.

**Pensez-y bien! : Maintenant que l'assistance juridique est accordée gratuitement à tous les clients de La Capitale assurances générales, est-ce que l'assurance protection juridique continue d'exister ?**

**Richard St-Pierre:** Bien sûr, et plus que jamais, car il ne faut pas confondre assistance et assurance. L'assistance juridique permet au client de s'informer, de comprendre, de savoir les alternatives qui se présentent à lui. L'assurance protection juridique accorde des montants d'argent, jusqu'à 5000\$, par événement, qui lui permettront de faire valoir ses droits, qu'il s'agisse de poursuite ou de défense, compte tenu des honoraires des avocats et des autres frais de cour. Assistance et assurance sont complémentaires. Nous l'avons souligné, depuis 10 ans plus de la moitié des détenteurs de l'assurance protection juridique ont fait appel à nos services. Beaucoup de clients ont trouvé une réponse à leurs questions uniquement en téléphonant, et c'est parfait. Nous les avons bien assistés. Pour ce qui est des autres, ils ont dû faire valoir leurs droits soit par le biais d'un avocat ou d'un notaire et ont peut-être même été devant les tribunaux. C'est à ce moment-là que l'assurance a joué, puisque nous avons versé plus de 13 millions de dollars en indemnités à nos assurés. En fait, nous avons séparé notre produit en deux et nous offrons maintenant l'assistance gratuitement à tous nos clients; l'assurance demeure tout aussi importante pour être bien protégé et pouvoir faire valoir ses droits.



M. Richard St-Pierre, vice-président Indemnisation, La Capitale assurances générales.



**Pensez-y bien!** : Puisque l'assistance juridique offrant toute l'information de soutien à l'assuré est offerte gratuitement, est-ce que l'assurance protection juridique demeurera au même prix, avec les mêmes protections et toute aussi importante ?

**Richard St-Pierre** : L'assuré a plus que jamais besoin de la couverture d'assurance de protection juridique pour le protéger des coûts encourus pour faire valoir ses droits. De plus, nous avons enrichi notre produit avec de nouvelles garanties qui tiennent compte d'un changement important tout en maintenant le prix actuel de 39\$ par année.

**Pensez-y bien!** : Quel changement ?

**Richard St-Pierre** : D'ici peu, le gouvernement projette d'augmenter la juridiction de la Cour des petites créances pour permettre à celle-ci d'entendre des causes dont le montant en litige pourra aller jusqu'à 7000\$ alors qu'actuellement le montant est de 3000\$. Cela fait une énorme différence et devrait permettre à plus de gens de se prévaloir de cette cour de justice. Cependant, le fait d'avoir à se défendre soi-même n'est pas facile, particulièrement lorsque les montants en jeu ont une telle ampleur. Pour cette raison, nous avons ajouté une nouvelle garantie sur ce sujet dans notre police.

**Pensez-y bien!** : Comment se traduit-elle concrètement ?

**Richard St-Pierre** : Nous épaulerons notre client qui se présente à la Cour des petites créances. Nous lui transmettrons un canevas pour la préparation d'un procès. Nous l'informerons sur le droit concerné et nous l'aiderons pour ce qui est des procédures, du contenu, des formulaires à remplir, de même que pour les documents à produire. S'il le désire, nous verrons avec lui son argumentation, les points qu'il devrait souligner et mettre de l'avant. Nous pensons qu'il s'agit d'un enrichissement important qui va dans l'esprit du produit qui est de permettre à nos clients d'être en mesure de bien faire valoir leurs droits.

**Pensez-y bien!** : Est-ce qu'il y a d'autres nouvelles garanties ?

**Richard St-Pierre** : Oui. Deux autres. La première concerne une garantie contre les vices cachés qui est un point de litige assez fréquent. Deux cas peuvent se présenter. Une personne achète une maison, neuve ou non, et, après quelque temps, un vice caché apparaît. L'acheteur doit à ce moment-là s'adresser à l'ancien propriétaire de qui il a acheté la maison pour obtenir compensation. L'autre cas est le suivant : une personne revend une propriété et un vice caché se matérialise alors que les droits d'actions ne sont pas éteints. L'acheteur pourra poursuivre le vendeur, même si ce dernier ignorait tout de ce vice caché. Le vendeur précédent peut être appelé en garantie et cela entraînera toujours des coûts et de longues procédures. Dorénavant, l'assurance protection juridique s'appliquera pour les dossiers de vices cachés jusqu'à concurrence de la limite de 5000\$ selon les conditions prévues au contrat.

**Pensez-y bien!** : Et la troisième nouveauté ?

**Richard St-Pierre** : Il s'agit d'une garantie qui s'adresse aux individus qui sont considérés comme personne qualifiée ou intéressée au cours d'une enquête du coroner. Il peut arriver, pendant une enquête du coroner, qu'une personne qui n'est pas directement impliquée soit

## GRAND SERVICE GRAND CONFORT



Dès que vous ouvrez votre porte, un sentiment de grandeur vous envahit. Un espace vital généreux, amplifié par cette vue saisissante sur le majestueux fleuve Saint-Laurent et les historiques Plaines d'Abraham. Découvrez aussi L'Astral, seul restaurant rotatif à Québec, qui vous offre un tour de ville gastronomique où la cuisine régionale haut de gamme est à l'honneur.

Par nuit en occupation simple ou double, en classe deluxe incluant petit déjeuner continental pour une (1) personne. Valable du 1<sup>er</sup> décembre 2001 au 30 avril 2002.  
Taxes non comprises.  
Selon disponibilité.

TARIF  
GOUVERNEMENTAL  
petit-déjeuner  
continental compris  
**106\$**

### RÉSERVATIONS

1 800 463-5256 • (418) 647-2222  
Télécopieur : (418) 647-4710  
1225, cours du Général-De Montcalm, Québec, Canada G1R 4W6  
<http://www.loewshotels.com>



H Ô T E L  
LOEWS LE CONCORDE  
Q U É B E C

# TOP MODÈLES

La SEDONA LX de KIA



24 595\$

La nouvelle ALTIMA de Nissan



23 498 \$

L'exclusive G35 d'INFINITI



38 995 \$



Transport, préparation et taxes en sus.

KIA QUÉBEC  
5055, boul. des Gradins  
Québec  
626-8600

KIA STE-FOY  
2766, rue Einstein  
Québec  
659-1kia



650-5353



INFINITI QUÉBEC

658-3535

5250, rue John-Molson  
Québec

Un service signé Michel Potvin

appelée à titre de témoin ou de personne qui peut apporter des éléments importants à l'enquête. Dans un tel cas, il peut être important d'être représenté et conseillé par un avocat.

**Pensez-y bien!** Les autres garanties de l'assurance protection juridique contiennent de s'appliquer comme avant ?

**Richard St-Pierre:** Effectivement. Toutes les autres garanties demeurent identiques. Nous pensons que, dans sa nouvelle configuration, notre produit d'assurance protection juridique représente une protection nettement meilleure. Nous avons ajouté ces garanties non seulement parce que, selon nous, elles s'imposaient, surtout celles concernant la Cour des petites créances, mais aussi parce qu'avec l'expérience que nous possédons, nous sommes en mesure de bien connaître et de bien répondre aux besoins de notre clientèle. Avec ce produit, nous sommes plus que jamais à la fine pointe du progrès et nous avons bien l'intention d'y demeurer. Nous avons donc la satisfaction non seulement d'avoir un meilleur produit d'assurance protection juridique, mais aussi celle de donner à tous nos clients un nouveau service gratuit et utile, celui de l'assistance juridique. ✱

– André Mancier

*Pour en savoir plus: communiquez avec votre agent de La Capitale assurances générales.*

## L'assurance protection juridique en bref

Protection jusqu'à 5000 \$ par litige et de 15 000 \$ par période d'assurance pour le paiement des services d'un professionnel du droit au choix de l'assuré.

Domaines du droit couverts par l'assurance protection juridique

1. La consommation.
2. La propriété et l'habitation.
3. Les dommages matériels ou corporels.
4. La sécurité du revenu.
5. Le travail.

Autres protections accordées

- Aide à l'assuré en Cour des petites créances (nouvelle garantie).
- Garantie contre les vices cachés (nouvelle garantie).
- Aide aux personnes qualifiées au cours d'une enquête du coroner (nouvelle garantie).
- 1000 \$ en consultation juridique concernant le règlement de la succession de l'assuré.
- Assistance juridique automatique en tant que client de La Capitale assurances générales.

Coût de l'assurance protection juridique : 39 \$ par année



De gauche à droite, l'équipe de Protection juridique : Me Marc Tessier, Me Julie Bédard, Me Céline Daible, Richard St-Pierre, Marlène Malouin et Anne-Marie Bouchard.