Ne laissez pas de fausses impressions

ÉVALUATION DU COÛT DE RECONSTRUCTION

Parmi les consommateurs victimes d'un sinistre, il peut arriver pour certains d'entre eux que la couverture d'assurance soit insuffisante pour reconstruire leur bâtiment.

À qui imputent-ils naturellement la faute ? Aux représentants d'assurance de dommages qui, parfois, laissent entendre à leur assuré qu'ils avaient « évalué » leur immeuble, au moment d'une proposition de police d'assurance habitation[1].

« Des évaluations, on en fait tous les jours »

Selon Richard Giroux, courtier en assurance de dommages pour le cabinet Courmark, les représentants en assurance de dommages envoient parfois un message ambigu à leurs clients, en leur disant : « J'ai fait l'évaluation de votre habitation et il faudrait l'assurer pour un montant X. »

« C'est une grosse erreur, car on laisse croire au client que le représentant est qualifié pour évaluer la valeur d'un bâtiment, ce qui n'est pas le cas », indique M. Giroux.

« La *Loi sur la distribution de produits et services financiers* est claire à ce sujet, rappelle Maya Raïc, présidente-directrice générale de la ChAD. L'évaluation d'une résidence ne fait pas partie de l'acte professionnel d'un courtier ou d'un agent. »

En fait, en vertu de l'article 37.6 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, il leur incombe de conseiller consciencieusement le client pour lui donner la couverture la plus appropriée, tout en l'incitant à recourir à un évaluateur professionnel pour fixer la valeur de l'habitation à assurer.

Éviter d'envoyer un message ambigu à l'assuré

Lorsqu'il est question de sous-assurance, les poursuites contre les représentants sont moins fréquentes en assurance des particuliers qu'en assurance commerciale. Néanmoins, la modification des pratiques professionnelles touchant l'évaluation du risque constitue un enjeu à ne pas négliger.

Le réel défi consiste donc, avant tout, à sensibiliser les représentants en assurance de dommages à l'importance de clarifier leur rôle, lorsqu'ils sont en relation avec le client.

« La première question à poser au client est de lui demander s'il a fait évaluer son immeuble ou s'il possède déjà une évaluation professionnelle, juge Richard Giroux. Si ce n'est pas le cas, il faut lui conseiller de faire appel à un évaluateur professionnel. »

Et comme « les paroles s'envolent », il insiste sur l'importance de signifier systématiquement par écrit cette recommandation, dans les lettres ou documents adressés au client. « Signifiez-lui par écrit qu'il est de sa responsabilité de faire évaluer ses biens », insiste le courtier.

Le client décidera ensuite, de faire évaluer ou non son immeuble, et ce, en toute connaissance de cause quant aux risques auxquels il s'expose.

Et il ne pourra imputer la responsabilité à son représentant d'être sous-assuré, le cas échéant.

« C'est un peu comme quand on va chez le médecin, illustre M. Giroux. Il peut vous recommander de prendre un médicament, mais si vous ne suivez pas son conseil, le médecin ne pourra pas être tenu responsable de l'aggravation de votre état de santé. »

> « […] IL LUI INCOMBE [LE REPRÉSENTANT EN ASSURANCE DE DOMMAGES] DE BIEN CONSEILLER SON CLIENT EN REGARD DE L'ÉVALUATION D'UN BIEN ET DU MONTANT D'ASSURANCE Y CORRESPONDANT. »
>
> **Philippe Jones, président du comité QPP**

Guides d'évaluation : une portée limitée

L'utilisation de guides d'évaluation de bâtiments résidentiels, tel le formulaire RCT, contribue à améliorer les pratiques professionnelles touchant l'évaluation des risques potentiels.

Mais aussi détaillés puissent-ils être, ces guides comportent des limitations que le représentant en assurance de dommages doit pouvoir identifier et communiquer à l'assuré.

Pour l'aider dans cette démarche, les membres du comité sur la qualité des pratiques professionnelles (QPP) de la ChAD développent en ce moment une position rappelant l'importance

[1] À lire également : La Chronique Syndic dans La ChADPresse, édition janvier-février 2004 : *Appel à tous ! Réglons la situation une fois pour toute !* Disponible au www.chad.ca, dans la section « La ChAD », dans la sous-section « Syndic/Plaintes », en cliquant sur l'onglet « Fiches syndic » et « 2004 ».

d'informer le client quant aux limites que pose le rôle du représentant certifié relativement à l'évaluation.

« Il est ressorti des travaux que l'évaluation des biens n'est pas du ressort du représentant en assurance de dommages, souligne le président du comité QPP, Philippe Jones. Mais comme celui-ci doit toujours agir en conseiller consciencieux, il lui incombe de bien conseiller son client en regard de l'évaluation d'un bien et du montant d'assurance y correspondant. »

En respectant cette position, les représentants en assurance de dommages s'assurent de respecter les principes édictés par les articles 27 et 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, de même que l'article 37.6 de leur code de déontologie.

« ÉVITEZ D'AGIR COMME ÉVALUATEUR EN BÂTIMENT, OU D'EN DONNER L'IMPRESSION À L'ASSURÉ. **I Richard Giroux** »

Évaluer le risque et non le bâtiment

Selon David Aird, directeur – indemnisation et conformité chez belairdirect – région Québec, il faut aller au-delà des apparences lors de l'évaluation des risques auxquels une résidence peut être exposée.

« Il faut considérer les améliorations qui ont pu être effectuées au fil des ans. Par exemple, l'ajout d'une terrasse, les rénovations à la cuisine ou à la salle de bains, l'ajout d'une chambre ou d'une salle d'eau au sous-sol, les nouveaux revêtements intérieurs ou extérieurs, énumère M. Aird. Il faut aussi considérer l'âge du bâtiment, en tenant compte des matériaux de construction utilisés initialement versus ceux utilisés de nos jours. »

« La meilleure évaluation d'un bâtiment est celle qui est faite par un évaluateur professionnel, rappelle David Aird. Dans le meilleur des mondes, l'assuré devrait même refaire l'évaluation de sa demeure à chaque renouvellement de contrat d'assurance. »

De plus, en vertu de l'article 39 de la Loi, lors d'un renouvellement d'une police d'assurance, le représentant doit prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client.

Pour sa part, le Bureau d'assurance du Canada estime qu'il importe de sensibiliser le client au fait qu'il a tout avantage à être assuré pour la valeur réelle de ses biens en cas de sinistre.

« Évitez d'agir comme évaluateur en bâtiment, ou d'en donner l'impression à l'assuré, conclut Richard Giroux. Si on ne veut pas être perçus par nos clients comme des évaluateurs en bâtiment, il faut être vigilants et ne pas les laisser sous l'impression du contraire ! »

Vous voulez réagir à cet article, écrivez-nous à info@chad.qc.ca.