

IL NE FAUT PAS PRÉSUMER DES CONNAISSANCES  
DU CLIENT : LA MOITIÉ DES PARTICULIERS ASSURÉS  
CROIENT QU'ILS SONT COUVERTS EN CAS D'INONDATION,  
UNE SITUATION NULLEMENT ASSURÉE EN HABITATION !



# DÉGÂTS D'EAU: ÉVITEZ LES RACCOURCIS, INFORMEZ LE CLIENT DANS LE DÉTAIL!

Les plaintes soumises au bureau du syndic de la ChAD portent de plus en plus sur des réclamations à la suite de dégâts causés par l'eau. Qui plus est, dans le cadre d'une enquête sur les plaintes visant les experts en sinistre, il est fréquent que le problème provienne du représentant, qui n'a pas bien expliqué les limites du produit vendu et les avenants offerts pour pallier ces lacunes.

C'est là un manquement décrit à l'article 37 (6<sup>o</sup>) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, soit le « défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations, et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles ».

Le premier devoir du représentant consiste donc à bien exposer les divers risques, les couvertures possibles, les exclusions et les avenants concernant les dégâts d'eau. Il doit aussi rappeler à l'assuré d'effectuer un entretien diligent de sa propriété<sup>1</sup>.

## À l'achat de la police

Pour commencer, le client explique ce qu'il veut comme assurance. Pour sa part, le représentant doit poser des questions pour clarifier certains points et expliquer ce qui est disponible et ce qui ne l'est pas. Il ne faut pas présumer des connaissances du client, car, selon un sondage du Bureau d'assurance du Canada (BAC), la moitié des particuliers assurés croient qu'ils sont couverts en cas d'inondation, une situation nullement assurée en habitation. Ils sont aussi nombreux à ignorer que les dégâts d'eau sont exclus des contrats d'assurance habitation.

## Au renouvellement

Au moment où l'assuré doit renouveler sa police, il revient au représentant d'effectuer des vérifications afin que la couverture de son client demeure adéquate. Pour vous rafraîchir la mémoire,

consultez la procédure « Renouvellement de police » dans la boîte à outils de la ChAD, à [chad.ca/outils](http://chad.ca/outils). Dans tous les cas, certaines questions s'imposent, par exemple :

- L'assureur a-t-il changé ses normes, par exemple en diminuant le montant garanti ou en exigeant un clapet antiretour ?
- Si une inspection des lieux assurés a révélé des lacunes, l'assuré a-t-il apporté les correctifs ou faut-il retirer certaines protections ?
- L'assuré a-t-il effectué des travaux qui augmentent les risques d'infiltration, par exemple en pavant un espace gazonné qui absorbait auparavant de l'eau de pluie ?

Si le représentant obtient un « oui » à l'une de ces questions, il doit examiner la situation et proposer une police amendée à son client.

## Le refus d'avenant

Il se peut qu'un client refuse un avenant avant même que le représentant l'ait expliqué. Dans ces cas-là, insistez, détaillez les cas auxquels il peut s'appliquer. Il est déjà arrivé qu'un assuré ayant une fosse septique refuse l'avenant « refoulement d'égout », se disant que cela ne s'appliquait pas à son cas. Or, cet avenant couvre de nombreux autres dommages causés par l'eau, dont le refoulement d'une fosse septique... Il revient au représentant de bien connaître les produits qu'il distribue. Si le client refuse malgré tout un avenant, assurez-vous de lui faire signer un document confirmant le refus des garanties offertes, et conservez-le précieusement dans le dossier.

## L'évaluation réaliste

Il importe d'évaluer adéquatement les besoins d'assurance d'un particulier. Ainsi, pour un sous-sol habité où est installé un cinéma maison, la couverture doit tenir compte non seulement du dédommagement pour le matériel abîmé advenant un dégât d'eau, mais aussi des frais d'une intervention après sinistre, parfois élevés.

L'assurance de dommages causés par l'eau est un sujet complexe, car l'eau est omniprésente à l'intérieur et autour des habitations, et elle peut s'infiltrer partout. Traitez cette question avec tout le sérieux qu'elle mérite! (Voir encadrés en page 10) ■



<sup>1</sup> Cet article ne traite que de l'assurance pour particuliers en cas de dégâts d'eau, l'assurance des entreprises offrant des protections et des avenants différents.

## UN OUTIL POUR ÉVALUER LES RISQUES DE REFOULEMENT D'ÉGOUT

Les réseaux d'aqueduc et d'égouts municipaux vieillissent et causent de plus en plus de dommages. À Montréal seulement, le nombre de réclamations adressées à la Ville pour refolement d'égout a plus que décuplé en dix ans, passant de 618 pour la période de 2000 à 2004 à 8000 pour les années 2005 à 2009!

# DÉGÂTS D'EAU

## LES GRANDS POINTS

### À COUVRIR

Les **inondations** (débordement d'un cours d'eau, raz de marée, tsunami, etc.) et les dommages causés par la crue des eaux à une habitation ne sont couverts par aucun assureur. Dans certains cas, le programme d'aide aux sinistrés de la Sécurité publique du Québec peut apporter une aide financière aux sinistrés.

La **négligence à répétition** de l'assuré n'est jamais couverte. Ainsi, un tuyau qui coule ou suinte pendant six mois, causant pourriture et moisissures, ou une toiture qui date de plus de 20 ans et laisse l'eau s'infiltrer constituent des situations que l'assuré devrait avoir remarquées et auxquelles il devrait remédier rapidement.

Les polices d'assurance habitation couvrent généralement les dommages dus au bris soudain de conduites d'eau municipales et par le débordement d'installations sanitaires (chauffe-eau, lave-vaisselle, tuyau qui perce, etc.).

**Deux principaux avenants** permettent de bonifier cette protection :

- **BAC 1561Q Dommages d'eau — Eau du sol et égouts** pour couvrir, entre autres, l'infiltration soudaine et accidentelle des eaux souterraines ou de surface, le refolement ou le débordement soudain et accidentel de branchements d'égouts ainsi que le gonflement de la nappe phréatique.

- **BAC 1562Q Dommages d'eau — Eau au-dessus du sol** permet de s'assurer contre, entre autres, l'infiltration soudaine et accidentelle de pluie ainsi que le débordement soudain et accidentel de gouttières, de tuyaux de descente pluviale ou de colonnes pluviales.

Il existe d'**autres avenants pertinents** quand il est question de dégâts d'eau :

- **BAC 1554Q Tremblements de terre**, qui assure contre les dommages d'eau causés par un bris dû à un tremblement de terre.

- **BAC 1560Q Frais de démolition extérieure**, qui couvre les frais de démolition et de remise en état d'une partie extérieure du bâtiment ou des lieux assurés si cela est nécessaire pour réparer des appareils, installations ou équipements ayant causé des dommages d'eau couverts. Cet avenant ne couvre pas cependant la réparation de piscine et de spa extérieurs.

Enfin, dans certaines situations, il faut aussi attirer l'attention du client sur les **exclusions**. Par exemple, à l'assuré qui souscrit un avenant *Biens divers — Tous risques ou Biens divers — Risques spécifiés*, précisez que les dommages causés à ces biens par l'eau ne sont pas tous couverts et détaillez les exclusions.

Le BAC et ses membres ont donc créé un outil d'évaluation des risques municipaux liés aux infrastructures. Ce logiciel permet aux municipalités et aux assureurs de mesurer la probabilité d'une défaillance des infrastructures ayant pour conséquence un refolement d'égout. Il s'agit d'un projet pancanadien auquel près d'une dizaine de municipalités participent, dont London, Hamilton, Fredericton, Moncton, Bathurst, St. John's, Winnipeg et Coquitlam. Aucune municipalité du Québec n'avait encore adhéré au projet en octobre 2012.

Il se peut qu'un client refuse un avenant avant même que le représentant l'ait expliqué. Dans ces cas-là, insistez et détaillez les nombreux cas auxquels il peut s'appliquer.



**HÉLÈNE PROULX**  
Experte en sinistres

in f YouTube

[lacapitale.com/carrieres](http://lacapitale.com/carrieres)

## L'essentiel, c'est vous.

**Nous sommes à la recherche d'agents en assurance de dommages et d'experts en sinistres.**

Joignez-vous à un employeur de choix, solide et en croissance, qui vous offre un monde de possibilités.



**La Capitale**  
Assurance et services financiers

*Valoriser l'essentiel*

Il faut des employés de choix pour être un employeur de choix.