

LA CHRONIQUE DOSSIER PRÉSENTE UN CAS SURVENU AU QUÉBEC EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE DOMMAGES. NOUS AVONS SOUMIS LE DOSSIER À DEUX EXPERTS EN SINISTRE AGISSANT COMME ENQUÊTEURS SPÉCIAUX AINSI QU'À UN REPRÉSENTANT DE L'UNION DES CONSOMMATEURS ET À UNE REPRÉSENTANTE DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION POUR SAVOIR CE QU'ILS EN PENSENT ET COMMENT ILS AURAIENT ABORDÉ CETTE SITUATION.

SON AUTO EST VOLÉE, IL SE SENT SOUPÇONNÉ



L'assuré raconte son histoire

À la suite du vol de mon véhicule, j'ai fait une déclaration à la police et j'ai soumis une réclamation à mon assureur. Un expert en sinistre m'a téléphoné. Je lui ai donné ma version des faits et transmis tous les documents demandés. Puis, monsieur S., enquêteur, m'a contacté en me disant qu'il enquêtait sur le vol de ma voiture. Il voulait me convoquer à une rencontre d'une heure. J'ai reçu une lettre de monsieur S. confirmant notre rencontre prochaine et m'informant que tant que son enquête ne serait pas complétée, j'aurais à assumer les frais de location d'un véhicule de remplacement.

Cette rencontre n'a pas duré une heure, mais bien quatre heures. Monsieur S. m'a demandé mes relevés bancaires et de cartes de crédit ainsi que mon relevé de compte de téléphone cellulaire. À sa demande, j'ai signé un formulaire consentant à ce qu'il enquête sur le vol de mon véhicule. J'ai appris lors de cette rencontre que monsieur S. avait contacté mon ancienne amie de cœur. Elle lui a indiqué que six mois plus tôt, j'avais tenté de vendre ma voiture sur LesPAC.com, fait que je n'ai jamais nié ni caché et à propos duquel il aurait pu m'interroger. Il m'a demandé si le pare-brise fissuré de mon auto aurait pu m'amener à vouloir me départir de cette dernière, ce qui m'a mis mal à l'aise. Il m'a aussi demandé si je voulais me soumettre à un polygraphe. Comme je ne savais pas pourquoi je devrais le faire, il a répondu que lorsqu'on dit la vérité, ça vaut la peine de passer au détecteur de mensonge. Vu ses soupçons à mon égard, je lui ai demandé si j'y étais tenu; selon lui, l'assureur ne serait pas obligé de m'indemniser en cas de refus de ma part.

J'ai demandé à mon assureur une copie du document que j'avais signé et de l'enregistrement audio de cette rencontre. On a refusé ma demande. J'attends toujours de connaître la décision de l'assureur quant à ma réclamation. Cela fait trois mois que mon auto a été volée. Est-ce normal d'être traité ainsi, tel un criminel?

Présomption de bonne foi

Richard Saint-Louis, directeur du Service de l'indemnisation chez Wawanesa, rappelle que les assureurs demandent une enquête quand une déclaration de sinistre soulève des doutes. Il soutient que « l'enquête n'est pas infaillible, mais elle doit permettre de cibler les bonnes personnes » en cherchant à confirmer les informations transmises par l'assuré au moment de sa déclaration de sinistre. Selon Philippe Viel, responsable des communications à l'Union des consommateurs, « le consommateur a souvent l'impression que le fardeau de la preuve lui incombe dans ce genre de situation ». Il rappelle donc que « le contrat d'assurance est une entente qui repose sur la présomption de bonne foi. En l'absence

LE POLYGRAPHE

L'usage du polygraphe est rare et constitue un recours ultime afin de valider ou d'infirmer les doutes qui subsistent malgré l'enquête spécialisée. Selon M. Beaulieu, l'expert doit demander à l'assuré s'il consent à s'y soumettre, en lui rappelant qu'il n'y est pas tenu. Cependant, peu importe le résultat de ce test, la décision finale quant à l'indemnisation appartiendra toujours à l'assureur.

De son côté, M. Saint-Louis prévient que les résultats du polygraphe « ne constituent pas à eux seuls une preuve ». Carole Chauvin, syndic de la ChAD, le confirme : « L'expert en sinistre qui recommande à l'assureur de ne pas indemniser son client doit le faire seulement lorsqu'il a des preuves concluantes. Il ne peut se fier uniquement aux résultats d'un polygraphe, un test que l'assuré peut par ailleurs refuser de passer en tout temps. »

de preuves, on ne peut présumer du contraire.» Gilles Beaulieu, consultant et président des Expertises Gilles Beaulieu Inc., prévient que « l'enquêteur spécial a un travail à faire et des questions à poser, mais qu'il doit conserver son objectivité tout au long du processus. »

Expliquer le processus

Pour éviter qu'un assuré ne se plaigne des services rendus, l'expert en sinistre doit lui expliquer clairement les différentes étapes du règlement d'un sinistre et lui rappeler que sa collaboration est requise en tout temps.

Lorsqu'il se présente, l'enquêteur spécial « doit mentionner son nom, son titre d'expert en sinistre, l'entreprise qui le mandate et ses coordonnées », explique M. Beaulieu. À ce stade, « il est maladroit de se prononcer sur le temps que prendra l'entrevue », poursuit-il. M. Saint-Louis, quant à lui, recommande à l'enquêteur « de s'entendre avec l'assuré pour qu'il réserve une partie de sa journée afin de pouvoir collaborer pleinement ».

L'enquêteur peut également en profiter pour expliquer à l'assuré qu'il a le droit d'être accompagné lors de cette entrevue. M. Viel ajoute qu'il n'est pas rare d'entendre « des consommateurs se plaindre d'être seuls face à une grosse machine », ce qui peut laisser croire qu'il « manque un mécanisme d'accompagnement et de médiation ».

Pour M. Beaulieu, « tout bon enquêteur doit mener son enquête dans le but de recueillir l'ensemble des faits », cela faisant partie de son mandat. À cette fin, il doit obtenir le consentement éclairé de l'assuré (préférentiellement signé) en lui expliquant l'objet de la collecte de

renseignements. À propos de l'entrevue d'un tiers avant la rencontre, M. Saint-Louis réagit : « Cette façon de faire n'a pas permis à l'assuré de faire des déclarations spontanées. » Il met en garde contre la volonté de piéger le client en procédant ainsi.

Accès aux renseignements personnels

La déclaration signée par l'assuré et l'enregistrement audio de la rencontre constituant des renseignements personnels, l'assuré peut en demander une copie.

Isabelle St-Pierre, responsable des communications de la Commission d'accès à l'information (CAI), précise que cette demande doit se faire par écrit auprès de l'assureur, qui a 30 jours pour répondre. En l'absence de réponse, ou si la personne essuie un refus qui, par ailleurs, doit être motivé par l'un des articles de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, l'assuré pourra alors soumettre à la CAI une « demande d'examen de mécontentement » dans les 30 jours qui suivent la réception du refus de la demande ou à l'expiration du délai pour répondre. Un membre de la CAI entendra chaque partie avant de rendre une décision. Pour en savoir plus sur vos obligations en matière d'accès aux renseignements personnels, consultez : www.cai.gouv.qc.ca/entreprises. ■

Pour réagir à ce texte :
info@chad.qc.ca



La plus humaine des assurances

Ce que nous vous offrons :

- L'opportunité de développer votre propre marché à l'aide des différents outils mis à votre disposition.
- La possibilité de vous démarquer avec une offre de produits hors du commun.
- La chance de vous épanouir dans une entreprise qui valorise votre implication dans la communauté.

Plusieurs postes disponibles dans les secteurs Rive-Nord, Rive-Sud, Outaouais, Ouest de l'île, Québec et Gaspésie :

- Directeur d'agence
- Conseiller en sécurité financière
- Agent en assurance de dommages

Envoyez votre candidature à : carrieres.cooperators.ca
Pour plus d'information, contactez : Louise_daunais@cooperators.ca

 **co-opérateurs**
Assurance et services financiers