



AU CANADA,
LES CATASTROPHES
NATURELLES
ONT COÛTÉ
3,2 MILLIARDS
DE DOLLARS
AUX ASSUREURS
EN 2013 : UN RECORD.

LES PROFESSIONNELS

À LA MERCI DE LA NATURE ?

Au Canada, les catastrophes naturelles ont coûté 3,2 milliards de dollars aux assureurs en 2013¹. Ce record fracassant de réclamations pousse l'industrie à réfléchir à des solutions pour mieux gérer les risques liés à l'augmentation de la fréquence et de l'intensité des phénomènes climatiques extrêmes. Cette situation a mené les assureurs à être créatifs dans leur façon de souscrire les risques, notamment par l'ajout de nouveaux avenants, de limitations ou d'exclusions. Les calculs actuariels sont par ailleurs révisés afin d'améliorer les méthodes employées pour estimer les coûts associés à ce type de risque.

Au cœur de cet enjeu reposent les obligations des professionnels, qui deviennent une véritable valeur ajoutée pour les agents et les courtiers en assurance de dommages ainsi que pour les experts en sinistre, ceux-ci étant plus que jamais appelés à conseiller, à informer et à expliquer les contrats d'assurance aux consommateurs.

En février 2014, Léger, pour le compte de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), a sondé les professionnels de l'assurance de dommages afin de savoir comment les catastrophes naturelles influençaient leur travail au quotidien. Dans une proportion quasi unanime, soit 95 %, les répondants ont affirmé que les aléas de la nature ont un effet sur l'industrie et les consommateurs. Par ailleurs, 86 % d'entre eux ont indiqué que les conditions de souscription plus sévères, l'augmentation des primes d'assurance et des réclamations ainsi que la nécessité de fournir plus d'explications au client sont les principales causes de l'accroissement de leur charge de travail.

Catastrophes, conseils et prévention...

D'un côté, un consommateur sur deux dit ne pas comprendre son contrat d'assurance. De l'autre, un représentant sur deux soutient que les consommateurs ne sont pas réceptifs ni disposés à prendre le temps nécessaire pour bien s'informer, notamment quant aux risques liés aux catastrophes naturelles.

À ces données s'ajoute le fait que le public est de plus en plus informé. Certains consommateurs sont mieux renseignés qu'auparavant lorsqu'ils appellent un agent ou un courtier pour demander une soumission, puisqu'ils ont au préalable navigué sur le Web pour obtenir de l'information. Toutefois, le centre d'information de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) a dénoté depuis 2011 une croissance continue du nombre d'appels concernant les dégâts d'eau, les inondations ou encore les exclusions aux contrats d'habitation². Au centre d'information du Bureau d'assurance du Canada (BAC), qui reçoit plus de 30 000 appels de consommateurs par année, les dégâts d'eau et, plus particulièrement, le règlement de sinistre s'y rapportant sont le principal objet des appels en assurance habitation. Cette tendance, intimement liée au nombre accru de réclamations, fait écho à un besoin exprimé par les consommateurs, soit obtenir une information simple et claire leur permettant de se protéger adéquatement.



¹ Communiqué de presse diffusé par le Bureau d'assurance du Canada le 21 janvier 2014.

² Discours prononcé par M^e Louis Morisset, président-directeur général de l'Autorité des marchés financiers, lors de la Journée de l'assurance de dommages (12 mars 2014).

**C'EST VOTRE TALENT
QUI FAIT AVANCER
LE MOUVEMENT**

CARRIÈRE

**UNE CARRIÈRE REMPLIE
DE DÉFIS POUR CHARLES**

Turgeon
AMBITIEUX

ÉVOLUEZ AU SEIN DE DESJARDINS
GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES

Desjardins
Coopérer pour créer l'avenir

desjardins.com/carriere



En présence d'un marché d'acheteurs (*soft market* en anglais), l'industrie déclare depuis plusieurs années que le consommateur s'intéresse davantage au prix qu'à la protection. Le BAC a cependant réfuté ce mythe en dévoilant les résultats d'un sondage effectué en février 2014. En effet, plus d'un assuré sur deux dit que les protections sont le critère le plus important dans le choix d'une assurance habitation, suivies du prix pour près d'une personne sur trois. Conclusion: pour le consommateur, ce sont les protections d'abord, ensuite le prix.

Ce paradoxe prend une importance particulière à l'ère où les catastrophes naturelles causent de plus en plus de dommages. On pense particulièrement aux dégâts d'eau, qui totalisent plus de la moitié des réclamations alors que seuls 44 % des Québécois³ ajoutent l'avenant s'y rapportant.

De ce méli-mélo de statistiques surgit un constat sans faille: l'agent et le courtier en assurance de dommages doivent être plus vigilants et proactifs dans leur approche client. Leur obligation de conseil ne se limite pas au moment de la souscription, mais elle se poursuit lors du renouvellement de la police ainsi qu'en cours de mandat. Par exemple, si un client appelle afin de savoir si l'assureur couvre les coûts de nettoyage des drains pluviaux, le représentant ne doit pas se borner à répondre par la négative. Il devrait vérifier si les avenants adéquats sont prévus au contrat de son client et, le cas échéant, l'informer de la situation, des conséquences ainsi que des solutions qui s'offrent à lui.

Cela dit, beaucoup de sensibilisation reste à faire auprès des assurés afin qu'ils comprennent que l'assurance n'est pas un contrat d'entretien. Les conseils de prévention représentent une occasion d'éduquer le client et de lui permettre de limiter les dommages, voire parfois de les éviter, un ultime objectif pour chacune des parties. Par ailleurs, quelques assureurs envoient déjà des bulletins d'information à leur clientèle et offrent même des remises à ceux qui adhèrent aux mesures préventives.

L'application du devoir de conseil et d'explication des protections, des limitations et des exclusions prévues au contrat, combinée aux conseils de prévention, doit être davantage intégrée à tous les niveaux dans la relation avec le client. Ces efforts concertés aideront très certainement à affronter les enjeux liés aux catastrophes naturelles.

Experts en sinistre: manque de temps ?

Il n'y a pas de doute, la volonté d'aider les sinistrés et de régler les réclamations dans les meilleurs délais sont des objectifs communs tant pour les experts en sinistre, pour les entreprises après sinistre que pour les assureurs. Or, lorsque les dommages font suite à une catastrophe naturelle qui, règle générale, touche plusieurs sinistrés à la fois, cette ambition est parfois altérée au détriment du respect des obligations légales et déontologiques.

Le consommateur doit être en mesure, peu importe les circonstances, d'obtenir les informations auxquelles il a droit pour bien comprendre les étapes du règlement de sinistre. Les situations particulières que crée *dame Nature* requièrent donc de l'expert en sinistre un effort supplémentaire pour guider adéquatement l'assuré tout au long de sa réclamation.

Lors d'une situation d'urgence, il peut être tentant de déléguer ses responsabilités aux restaurateurs après sinistre, mais la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) et le *Code de déontologie des experts en sinistre* sont clairs: l'expert en sinistre a l'obligation de maintenir le contrôle auprès des différents fournisseurs qu'il a mandatés. L'expertise de chacun est essentielle au bon déroulement de la réclamation, mais l'expert demeure tout de même le chef d'orchestre du processus.

Dans le cas de désastres naturels, près de deux experts en sinistre sur cinq disent ne pas avoir le temps nécessaire pour faire leur enquête et déterminer la cause des dommages. En effet, le Bureau du syndic a constaté que le fardeau de trouver la cause d'un dégât d'eau est parfois laissé à l'assuré alors que pour d'autres sinistres, par exemple



Pour plus de renseignements, contactez madame Diane Fortin au 1 888 623-2974 ou par courriel diane.abeco@videotron.ca

Vous êtes un courtier de type « entrepreneur » ?

- Joignez les rangs des courtiers d'assurance affiliés à ABECO!
- Bâissez votre propre entreprise
- Obtenez une rémunération à la hauteur de vos résultats
- Créez une valeur monétaire pour votre volume
- Profitez du soutien de l'équipe ABECO
 - budget de démarrage, soutien marketing et informatique
 - soutien au niveau du service à la clientèle

ABECO
COURTIERS D'ASSURANCES



Cabinet en assurance de dommages et services financiers



▶ **1 000 %** en 10 ans : augmentation des indemnités versées aux municipalités par le gouvernement québécois, soit 295 millions de dollars pour des incendies de forêt, inondations, averses de grêle, pluies abondantes, vents violents, glissements de terrain, etc.⁴

▶ **44 %** des Québécois ajoutent l'avenant « refoulement d'égout » alors que 50 % des réclamations sont causées par l'eau.⁵

un incendie, les experts mandatent des ingénieurs dont les honoraires sont assumés par l'assureur. S'agit-il de cas isolés ou est-ce une tendance que l'industrie veut perpétuer, et ce, à l'encontre de ses obligations? Le cas échéant, il faudra corriger le tir, car il s'agit bien d'un rôle dévolu à l'expert et enchâssé dans la LDPSF.

Cette tendance reflète-t-elle un manque de main-d'œuvre? On compte 2942 experts en sinistre au Québec, dont 750 indépendants, alors que le nombre de réclamations s'accroît de façon considérable. Pour réagir adéquatement lorsque survient subitement un nombre élevé de réclamations, les assureurs gagneraient à mettre en place des politiques et des procédures qui intègrent les experts en sinistre indépendants dans une stratégie globale de règlement, et non seulement à l'occasion de projets urgents. Aussi, les experts en sinistre employés par les assureurs dans d'autres provinces peuvent obtenir dorénavant leur certification québécoise plus facilement en vertu de l'Accord sur le commerce intérieur et des récentes modifications au *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*. L'expert en sinistre qui détient un certificat dans sa province, qui réussit l'examen de droit et lois et qui effectue un stage sera en mesure de venir prêter main-forte au Québec lors de catastrophes naturelles.

Les experts en sinistre sont les maîtres d'œuvre de la réclamation et doivent se positionner comme la ressource incontournable auprès du sinistré. Un expert sur quatre dit ne pas avoir les renseignements nécessaires pour remplir ses obligations: un constat alarmant qui doit faire l'objet d'une attention rapide. Certes, la formation continue permet de peaufiner l'expertise, mais les experts doivent a priori assumer pleinement leur rôle de coordonnateur auprès des différents intervenants impliqués dans le règlement de sinistre et s'assurer d'expliquer chaque étape au sinistré. ■

UNE COLLABORATION INÉVITABLE

Afin d'offrir une protection adéquate à la population en regard des catastrophes naturelles, les assureurs, les organismes de réglementation et les gouvernements doivent coopérer étroitement. La ChAD applaudit les rencontres, les conférences et les tables de concertation instaurées par l'industrie et le gouvernement en vue d'accroître la capacité des communautés à faire face aux désastres naturels. Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD, rappelle la note de confiance de 6,5 sur 10 donnée à l'industrie en 2011 et ajoute que « les catastrophes naturelles sont une occasion pour les professionnels de l'industrie de conseiller, d'informer et d'expliquer davantage les protections nécessaires aux assurés. C'est votre expertise ! Accueillir le changement permettra d'accroître la valeur du rôle des représentants et solidifiera inévitablement le lien de confiance avec les consommateurs. »

³ Canadian Home Insurance Study, statistique de 2012.

⁴ *Journal de Montréal*, 5 janvier 2014.

⁵ Canadian Home Insurance Study, 2012.