

M^e Jocelyn Aucoin, Stein Monast S.E.N.C.R.L. avocats

LE RENOUVELLEMENT D'UNE POLICE D'ASSURANCE : PAS QU'UNE SIMPLE FORMALITÉ

Le 14 novembre dernier, la Cour supérieure a rendu une décision intéressante¹ portant sur l'intensité de l'obligation professionnelle d'un représentant en assurance de dommages lorsque vient le temps de renouveler une police d'assurance. Cette décision traite des obligations liées à l'évaluation adéquate d'un immeuble assuré au moment du renouvellement et de l'obligation de suivi par le représentant.

Les faits

Au moment du renouvellement de la police, qui arrivait à échéance le 1^{er} juin 2010, l'assurée faisait déjà affaire avec le cabinet de courtage depuis quatre ans, mais un nouveau représentant en assurance de dommages était à ce moment responsable du dossier. Lors d'une rencontre avec les représentants de l'assurée le 27 mai 2010, soit quelques jours à peine avant la date de renouvellement, le représentant en assurance de dommages leur indique que l'immeuble serait potentiellement sous-assuré et recommande qu'un mandat soit donné à un évaluateur. Il confirme qu'une portion des honoraires de cet évaluateur sera assumée par le cabinet.

Le 28 mai 2010, la représentante de l'assurée accepte la suggestion de mandater un évaluateur. Le représentant en assurance de dommages lui indique que ce dernier communiquera avec elle. Le 2 juin 2010, le représentant en assurance de dommages informe l'assurée que le renouvellement de la police d'assurance est en vigueur depuis le 1^{er} juin, mais que, pour le moment, la couverture d'assurance est maintenue à l'évaluation de l'immeuble déjà au dossier, soit 424 000 \$.

Vingt jours plus tard, comme la représentante de l'assurée est sans nouvelles du représentant en assurance de dommages, elle tente de le joindre par téléphone. Le représentant en assurance de dommages lui confirme le lendemain que l'évaluateur communiquera avec elle au cours de la semaine du 28 juin. Le rapport de l'évaluateur est finalement signé le 12 juillet 2010 et transmis au représentant en assurance de dommages à une date indéterminée, entre le 12 et le 16 juillet. La valeur de reconstruction de l'immeuble est fixée à 565 000 \$, mais l'évaluateur omet de tenir compte des frais de démolition ainsi que des frais de mise aux normes.

Le représentant en assurance de dommages prend connaissance du rapport le 20 juillet, mais puisqu'il part en vacances deux jours plus tard, il confie le rapport à une collègue pour le suivi. Le 23 juillet 2010, l'immeuble assuré est la proie des flammes alors que le montant de la protection n'avait pas été modifié, l'assurée n'ayant même pas été informée de la conclusion de l'évaluateur. Les coûts de démolition et de reconstruction réels s'élèvent finalement à 1 003 708 \$. Toutefois, après analyse, le tribunal conclut que n'eussent été les fautes du représentant en assurance de dommages, l'immeuble aurait été assuré pour une somme de 772 032,34 \$ au lieu de 424 000 \$, soit l'évaluation de l'immeuble à 714 845,14 \$, à laquelle un montant équivalant à 8 % de la somme (57 187,60 \$) est ajouté pour les coûts de reconstruction. Par conséquent, le dommage subi s'élève à 348 032,24 \$, somme que le représentant en assurance de dommages et le cabinet sont condamnés à payer à l'assurée, en plus des intérêts et des frais.

Analyse et décision

Partant de la prémisse que la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* est à l'assuré ce que la *Loi sur la protection du consommateur* est au consommateur, soit un outil de protection, le juge Clément Samson précise d'entrée de jeu que le devoir de conseil d'un représentant en assurance de dommages est une obligation qui se renouvelle à la même cadence que la police. Le représentant en assurance de dommages ne peut donc pas se satisfaire de renouveler automatiquement une police d'assurance.

En s'appuyant sur l'article 39 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, le juge Samson précise **qu'à l'occasion du renouvellement**, la garantie offerte doit répondre aux besoins de l'assuré. En fait, il conclut que si un ajustement doit être apporté à la couverture, il doit l'être avant le renouvellement, puisque la police doit répondre aux besoins de l'assuré à ce moment précis.

¹ *Bar et spectacles Jules et Jim inc. c. Maison Jean-Yves Lemay Assurances inc.*, 2014 QCCS 5443.

Renouvellement

Plus concrètement, le juge Samson retient que le représentant en assurance de dommages a commis une faute à différentes étapes du renouvellement de la police:

- défaut de connaissance et d'information relatif à l'importance de tenir compte des frais de démolition pour évaluer la couverture globale d'assurance;
- défaut d'information quant à l'impact des frais relatifs à la mise aux normes et au règlement d'urbanisme;
- gestion déficiente du dossier, notamment lors de la prise en charge, de la transmission du mandat à l'évaluateur ainsi que de la réception et de la gestion du rapport d'évaluation.

Finalement, bien que la faute de l'évaluateur quant à l'inexactitude de son évaluation de l'immeuble était admise, la Cour supérieure conclut que celle-ci n'était pas causale avec le dommage subi par l'assurée et elle ne prononce la condamnation qu'à l'égard du cabinet de courtage et du représentant en assurance de dommages.

De la décision rendue dans cette affaire, nous retenons que les devoirs imposés par la loi sont continus et que la diligence doit être présente à chacune des étapes de l'existence d'un contrat d'assurance. En rafale, nous nous permettons donc de soumettre les recommandations suivantes:

- être proactif;
- s'assurer de recueillir les informations nécessaires à l'identification des besoins du client plusieurs semaines avant la date de renouvellement;
- réévaluer avec diligence le produit d'assurance détenu par le client à la lumière des informations fraîchement recueillies;
- identifier la protection d'assurance la plus appropriée pour répondre aux nouveaux besoins du client;
- s'assurer de bien comprendre et de faire comprendre au client toutes les subtilités qui pourraient avoir une incidence sur le montant qui sera éventuellement versé à la suite d'une perte;

- bien documenter son dossier, notamment quant aux diverses conversations avec le client;
- assurer un suivi adéquat auprès des tierces parties mandatées pour une éventuelle modification à la protection d'assurance et en tenir l'assuré informé;
- faire en sorte que la police d'assurance convienne aux besoins du client, et ce, dès la date du renouvellement;
- éviter tout renouvellement automatique.

Décision portée en appel

Cette décision de la Cour supérieure a toutefois été portée en appel par le cabinet et le représentant en assurance de dommages, qui soutiennent que le juge de première instance a erré dans le montant de la condamnation. Plus précisément, ils requièrent que celui-ci soit réduit à la somme de 186 200 \$, soit 141 000 \$ représentant la différence entre le montant assuré et le montant de l'évaluation, et 45 200 \$ représentant les frais de démolition. De plus, le cabinet et le représentant en assurance de dommages demandent à la Cour d'appel de déterminer, advenant un appel de l'assurée, le partage de responsabilité entre eux et l'évaluateur.

La Cour d'appel se penchera éventuellement sur cette question puisque quelques jours après l'inscription par le cabinet et le représentant en assurance de dommages, Bar et spectacles Jules et Jim inc. a également inscrit le dossier en appel, soutenant notamment que le juge de première instance a erronément conclu que l'évaluateur n'a pas commis de faute causale avec les dommages subis, particulièrement pour la somme excédant le montant de 186 200 \$ non contesté par le cabinet et le représentant en assurance de dommages.

L'arrêt de la Cour d'appel aura donc un impact certain quant à la détermination du lien de causalité d'une faute commise par un évaluateur dans un dossier comme en l'espèce. ■