

7 CONSEILS EN ASSURANCE DES ENTREPRISES

Cette liste non exhaustive de conseils en assurance des entreprises se base sur des points observés au fil des ans lors des inspections et d'éléments tirés des décisions disciplinaires, ainsi que sur des questions recueillies dans le cadre de formations. La plupart des conseils peuvent être appliqués en assurance des particuliers.

Conseil n° 1: Avoir une tenue de dossiers impeccable et complète

Ce conseil est le premier de la liste, car il peut s'appliquer à tous ceux qui suivent. Les notes aux dossiers peuvent être les seules preuves démontrant que le représentant a pris les moyens nécessaires pour accomplir ses devoirs de professionnel. Rien ne justifie qu'un représentant ne prenne pas le temps d'inscrire tous les renseignements requis aux dossiers-clients: il en va de sa propre protection et de celle de son client! Des notes claires, datées, complètes et ordonnées permettront de gérer efficacement les plaintes ou, mieux encore, de les éviter. Pourtant, l'inscription de notes aux dossiers-clients est l'une des lacunes les plus fréquentes constatées chaque année lors des inspections menées par la ChAD.

Les dossiers devraient notamment comprendre les protections offertes et refusées, les conseils fournis aux assurés, le résumé des rencontres et des conversations téléphoniques ainsi que la copie des courriels échangés et des documents pertinents.

La formation Notes aux dossiers pour les représentants offerte à ÉduChAD rappelle les renseignements à inscrire dans les dossiers.

Conseil n° 2: Visiter les lieux

La visite des lieux est importante en assurance des entreprises. En plus de voir les installations du client et de constater les moyens mis en œuvre pour prévenir les sinistres, le représentant est en mesure d'évaluer le risque de voisinage, par exemple.

Grâce aux nouvelles technologies, une partie de ces repérages peut maintenant se faire par Internet, notamment avec Street View de Google. Bien que cet outil soit gratuit et facile d'utilisation, il est bon de rappeler que les photos affichées sur Street View datent « de quelques mois à quelques années » et que celles de Google Maps « datent pour la plupart de un à trois ans », selon les sources officielles de Google¹. Il est donc important de compléter la collecte de renseignements en se rendant sur place.

Conseil n° 3: Faire évaluer le bâtiment ainsi que les biens ou l'équipement

Pour offrir la protection qui convient aux besoins de son client, le représentant en assurance de dommages doit notamment connaître la valeur des biens à assurer. L'évaluation d'un bâtiment et des biens ne fait cependant pas partie de ses actes professionnels. Le représentant doit recommander à son client de faire appel à un évaluateur professionnel afin de fixer la valeur réelle du bâtiment et des biens. Le représentant ne peut être tenu responsable du refus de l'assuré d'opter pour une évaluation professionnelle, mais il doit consigner par écrit les recommandations faites en ce sens, ainsi que les réponses du client.

Le représentant en assurance de dommages ne peut pas non plus accepter un montant qu'il sait insuffisant sans fournir à l'assuré des explications sur les risques liés à la sous-assurance et, le cas échéant, sur le principe de la règle proportionnelle. Certains professionnels vont même jusqu'à faire signer une attestation à l'assuré stipulant qu'il a bien reçu et compris les explications de son représentant à ce propos.

Il est également important de rappeler que les représentants ne doivent pas se fier systématiquement au montant d'assurance inscrit sur la police qui vient à échéance. Il est important de prendre le temps d'en faire une analyse consciencieuse.

¹ <https://support.google.com/maps/> et www.google.ca/intl/fr/maps/about/behind-the-scenes/streetview/privacy/.



OUTILS D'ÉVALUATION DE LA VALEUR DES BÂTIMENTS

Il existe des outils et des logiciels qui permettent d'estimer la valeur de reconstruction d'un bâtiment. Il faut cependant savoir qu'ils comportent des limitations dont il faut tenir compte lorsqu'on y a recours. Ces outils ne peuvent donc pas remplacer une évaluation professionnelle.

RESPECTER SA CERTIFICATION, SES LIMITES ET SES COMPÉTENCES

Pour agir en assurance des entreprises, les représentants doivent détenir un certificat en assurance des entreprises (3C ou 4C) ou dans la discipline complète (3A ou 4A).

Par ailleurs, un représentant dûment certifié ne doit jamais présumer de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose (article 16 du *Code de déontologie*). Certains risques nécessitent une expertise particulière, plus encore en assurance des entreprises. Dans le doute, le représentant devra faire appel à un représentant qualifié pour répondre aux besoins d'assurance du client.

Conseil n° 4: Expliquer les exclusions et limitations

Les représentants en assurance de dommages ont le devoir d'informer le client des exclusions et des limitations au contrat, ainsi que de le lui expliquer. S'il ne s'agit pas de passer en revue chacun des éléments d'exclusion, il faut néanmoins fournir au client les informations qui concernent les exclusions susceptibles de le toucher. De même, si l'on ne peut proposer tous les avenants existants, il faut à tout le moins offrir les plus importants en fonction des besoins exprimés.

Quant aux limitations et conditions inscrites au contrat, il est aussi primordial d'en informer le client, sans tenir pour acquis qu'il les connaît. Les contrats varient d'un assureur à l'autre, tout comme les besoins d'assurance varient d'un client à l'autre. Le service doit être personnalisé: les contrats offerts devraient être bâtis « à la carte » pour correspondre aux besoins de chaque client.

Conseil n° 5: Être consciencieux en matière de renouvellement

Pour toutes sortes de raisons, le processus de renouvellement en assurance des entreprises est souvent jalonné de contraintes de temps diverses et autres imprévus. Les représentants doivent donc, dans la mesure du possible, ajuster leurs démarches afin de pouvoir accomplir toutes leurs tâches malgré les imprévus. Ainsi, il est judicieux de s'informer des modalités de renouvellement de l'assureur dès que possible, en vue de se dégager une marge de manœuvre suffisante pour replacer le risque, le cas échéant.

Par ailleurs, l'analyse des besoins est primordiale pour établir les bonnes protections au moment de la soumission. Elle l'est tout autant à l'étape du renouvellement et lors des transferts de dossiers. Dans le cadre des inspections de la ChAD, il a parfois été constaté que les besoins n'étaient pas toujours révisés. Non seulement réévaluer le risque dans son ensemble permet au représentant d'éviter que des erreurs passées se perpétuent, mais cela permet aussi de s'assurer que les protections en vigueur sont adéquates, que les montants sont exacts et que des mesures de prévention des sinistres ont été mises en place. Au besoin, le représentant pourra conseiller l'assuré en lui proposant les avenants refusés auparavant ou de nouveaux avenants susceptibles de répondre à ses besoins.

La procédure *Renouvellement* contenue dans la boîte à outils à chad.ca peut aider les représentants à respecter leurs obligations en la matière. Une formation en ligne est également offerte à ÉduChAD.

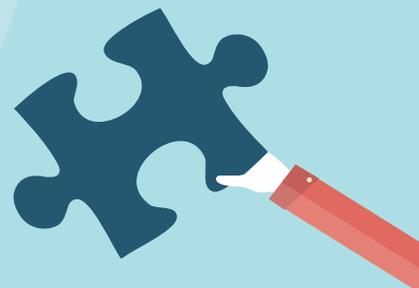
Conseil n° 6: Informer le client des honoraires exigés

Selon les articles 21 et 22 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (Code de déontologie)*, les professionnels peuvent exiger des honoraires, notamment si le dossier requiert plus de temps et est plus complexe qu'un dossier ordinaire. Lorsque le montant des frais ne dépasse pas 250 \$ en assurance des entreprises (et 50 \$ en assurance des particuliers), les honoraires peuvent être divulgués après la prestation de service, par une mention sur la facture. Toutefois, par souci de transparence, il est recommandé d'informer le client au préalable et par écrit du montant des honoraires. Cela permet d'éviter les malentendus et les frustrations. Au moment de la transaction, ces frais doivent avoir été acceptés par le client.

Conseil n° 7: Bien conserver les dossiers

Les cabinets et les professionnels doivent conserver leurs dossiers, numérisés ou papier, dans leur intégralité jusqu'à l'expiration du délai de cinq ans **après la dernière transaction** notée au dossier. Par transaction, on entend la fermeture définitive du dossier, la date de la prestation du dernier service rendu ou l'échéance sans renouvellement ou remplacement du dernier produit vendu.

La formation *Tenue de dossiers* offerte à ÉduChAD aborde notamment les règles de conservation des dossiers-clients. ■



The English version of this article is available at chad.ca