



## UN QUÉBÉCOIS SUR DEUX NE RÉÉVALUE PAS LA VALEUR DE SES BIENS LORS DU RENOUVELLEMENT

Le rôle-conseil des professionnels doit changer les choses.

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS OBLIGE LES AGENTS ET LES COURTIER EN ASSURANCE DE DOMMAGES À PRENDRE LES MOYENS REQUIS POUR S'ASSURER QUE LES PROTECTIONS DE LEURS CLIENTS SONT TOUJOURS ADÉQUATES<sup>1</sup>. LA RÉALITÉ EST CEPENDANT TOUT AUTRE.

### Informer les clients

Un des problèmes, c'est que les assurés ne savent pas toujours ce qu'ils doivent déclarer. Est-il important de mentionner qu'on a un nouveau conjoint ou qu'on a changé d'emploi? Doit-on dire qu'on échange parfois sa maison avec des étrangers? Par ailleurs, un assuré sur deux ne connaît pas l'ensemble des inclusions et exclusions de sa couverture d'assurance et ne comprend pas tous les éléments de son contrat<sup>2</sup>. Difficile alors de vérifier si le contrat en question répond à ses besoins. Plus inquiétant encore, 57 % des assurés ne réévalueraient pas la valeur de leurs biens avant de renouveler leur assurance et ne vérifieraient pas si leurs protections leur conviennent toujours<sup>3</sup>.

Les représentants sont bien placés pour sensibiliser les assurés à l'importance de communiquer avec un agent ou un courtier lors de changements importants. La ChAD met à leur disposition divers articles-conseils à l'intention des consommateurs, qu'ils peuvent à leur tour transmettre à leurs clients. Aussi, l'outil « 10 questions à se poser lors du renouvellement d'une police d'assurance » peut leur être utile, ainsi qu'aux assurés. Le représentant doit tout de même poser les questions d'usage pour être en mesure de proposer les protections adéquates à son client.

### Le devoir de conseil à toutes les étapes

Que ce soit lors de la souscription ou du renouvellement d'une police d'assurance, autant qu'en cours de terme, les représentants ont le devoir de conseiller et d'informer leurs clients. Et il est important d'adapter leurs explications au degré de compréhension du client et à son contexte.

Au moment du renouvellement, les représentants doivent notamment informer leurs clients des exclusions et des limitations au contrat et leur en expliquer la teneur, sans présumer qu'ils les connaissent et encore moins qu'ils les ont comprises. S'il n'est pas possible de passer en revue chacune des exclusions, on peut raisonnablement s'attendre à ce que celle qui concerne les dommages causés par l'eau, compte tenu de la fréquence de ce sinistre, soit toutefois abordée. Ainsi, si le client mentionne être amateur de vélo, il y a tout lieu de lui rappeler les limitations relatives aux bicyclettes.

Les agents et les courtiers en assurance de dommages doivent également s'assurer que des protections précédemment offertes, mais refusées par le client, ne sont pas devenues nécessaires. Il peut aussi s'agir de nouveaux produits susceptibles de répondre aux besoins du client.

### Une analyse de besoins annuelle ?

Pour bien conseiller leurs clients, les représentants doivent réaliser l'analyse des besoins de l'assuré lors du renouvellement avec autant de diligence qu'à l'établissement d'une nouvelle police. Cette analyse permet non seulement de réévaluer le risque dans son ensemble et de s'assurer que les protections en vigueur sont adéquates, mais elle permet aussi au représentant d'éviter que des erreurs passées se perpétuent.

<sup>1</sup> Article 39.

<sup>2</sup> Sondage Léger, pour le compte de la ChAD, effectué auprès de 500 Québécois de 18 ans et plus, janvier 2016.

<sup>3</sup> Sondage Léger, pour le compte de la ChAD, effectué auprès de 1000 Québécois de 18 ans et plus, mai 2016.

Une version anglaise des avis relatifs au renouvellement est également disponible à [chad.ca/outils](http://chad.ca/outils).

## UNE PROCÉDURE POUR GUIDER LES REPRÉSENTANTS

Les obligations du représentant ne s'arrêtent pas après avoir communiqué avec le client. Le représentant doit également s'assurer de transmettre l'avis de renouvellement au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la police. Le représentant doit auparavant vérifier que le renouvellement est conforme aux instructions données par le client et aux modifications demandées. Il doit aussi s'assurer que le document ne contient aucune erreur et que les modalités de paiement sont correctes. Pour aider les professionnels en assurance de dommages à respecter toutes leurs obligations lors du renouvellement, la ChAD met à leur disposition une procédure ainsi que cinq modèles d'avis relatifs au renouvellement d'une assurance :

- automobile
- habitation
- de copropriétaire
- des entreprises
- automobile des entreprises

Les avis relatifs au renouvellement en assurance automobile et habitation ont d'ailleurs été revus pour y inclure des questions liées à l'économie de partage, une activité qui n'est pas près de disparaître et que les représentants doivent connaître.

Retrouvez ces outils à [chad.ca/outils](http://chad.ca/outils) dans la section « Renouvellement ».

Le représentant doit donc prendre les moyens requis pour communiquer avec son client (pour en savoir plus sur le sujet, consultez l'article « Renouvellement: tout savoir sur les moyens de communication requis » dans la section « Renouvellement » à [chad.ca/outils](http://chad.ca/outils)). Selon la clientèle, une conversation est nécessaire chaque année. Parfois, en raison d'un fort volume, il peut être difficile de parler une fois l'an à tous les clients. Idéalement, le représentant devrait toutefois le faire de façon périodique. Si le cabinet n'a pas déterminé de procédure à suivre, le représentant pourrait par exemple choisir d'appeler un tiers de ses clients tous les ans. On peut s'appuyer sur d'autres critères pour déterminer la fréquence adéquate, comme cibler certains risques, tels qu'un écart entre les valeurs au contrat et le montant d'assurance. Il est aussi possible de miser sur l'informatique et d'utiliser un programme générant automatiquement une liste des clients n'ayant pas été contactés depuis un certain temps.

### D'autres moyens de communiquer

Si le représentant choisit de communiquer avec son client par écrit, il doit s'assurer que la lettre qu'il lui envoie est explicite. Poser la question « Au cours de la dernière année, avez-vous acquis des biens ou vécu toute autre situation pouvant avoir un effet sur vos protections? » ne suffit pas. Puisque les assurés ignorent souvent ce qui est susceptible d'influencer leurs protections, on doit leur fournir des exemples concrets: avez-vous installé un spa, un sauna ou une piscine? Avez-vous changé d'emploi? Une personne ou un animal s'est-il joint à votre ménage? Avez-vous acheté un nouvel ordinateur?

La ChAD propose des modèles d'avis relatif au renouvellement conçus sous forme de listes de questions qui peuvent même être personnalisés. Ces modèles visent à amener le client à comprendre l'importance d'appeler son représentant pour déclarer des changements dans le risque qui sont importants, mais qu'il n'a pas pensé à communiquer.

Les représentants doivent garder à l'esprit qu'en tant que spécialistes en assurance de dommages, ils jouent un précieux rôle de conseiller auprès de leurs clients. Le rôle-conseil est donc non seulement une obligation, mais c'est aussi un élément important de la relation client, un client bien conseillé étant en général un client satisfait. ■

► The English version of this article is available at [chad.ca](http://chad.ca)