



# Avis de réserve

Cette procédure vise à aider l'expert en sinistre, mandaté par l'assureur, qui constate un éventuel problème lié à la protection d'assurance, à en informer l'assuré dans le respect de ses obligations déontologiques et légales. Elle recommande la remise d'un **Avis de réserve** à l'assuré afin que celui-ci soit informé des intentions de l'assureur.

L'**Avis de réserve** est un avis par lequel l'assureur, par le biais de son mandataire, l'expert en sinistre, informe l'assuré (ou le tiers) qu'une enquête plus approfondie sur les circonstances du sinistre est nécessaire, et qu'il se garde le droit d'invoquer des restrictions ou des exclusions de la police pour refuser l'indemnisation.

En l'absence d'un tel avis, l'assureur pourrait être tenu d'indemniser l'assuré ou le tiers. Ainsi, par sa conduite ou même par son silence, l'assureur serait présumé avoir renoncé à invoquer une cause d'exclusion.

La procédure d'**Avis de réserve** découle, notamment, des obligations prévues aux articles 16, 19, 21 et 31 du *Code de déontologie des experts en sinistre*. Elle vise également à faire respecter les articles 2139 et 2470 du *Code civil du Québec*. Ces articles peuvent être consultés à la fin de cette procédure.

## DISTINCTION ENTRE L'AVIS DE RÉSERVE ET LA RECONNAISSANCE DE RÉSERVE

La **Reconnaissance de réserve** (en anglais, « non-waiver agreement ») est un document qui ressemble à l'avis, et qui est utilisé dans les mêmes circonstances, mais dont le but est de protéger l'intérêt de l'assureur en faisant reconnaître à l'assuré (ou au sinistré) :

- qu'il a été informé d'un problème potentiel lié à la recevabilité de la demande d'indemnité d'assurance;
- qu'il reconnaît le droit de l'assureur de continuer à faire enquête et qu'il comprend que le délai additionnel ne constitue pas une acceptation, par l'assureur, que la perte est recevable;
- qu'il reconnaît éventuellement le droit de l'assureur de refuser d'indemniser ou même d'exiger le remboursement des frais encourus jusque-là.

Comme son nom l'indique, la **RECONNAISSANCE** implique qu'une partie reconnaît le droit d'une autre de faire ou de ne pas faire quelque chose. Au contraire, l'**AVIS** se veut une manière de communiquer une information, une position ou un fait, sans demander à l'autre partie de consentir ou de renoncer à un droit.

L'assuré n'est pas obligé de signer une reconnaissance de réserve. S'il refuse de la signer, un avis de réserve devrait lui être envoyé. Le cas échéant, l'expert en sinistre doit respecter ses obligations quant à l'utilisation de cet avis (voir la section « L'EXPERT EN SINISTRE DOIT » à la page suivante).



À noter : le geste de faire signer une reconnaissance de réserve est un acte réservé exclusivement aux experts en sinistre<sup>1</sup>, que les fournisseurs de services après sinistre ne peuvent poser. L'Avis de réserve ne pourrait pas, non plus, être remis par ces fournisseurs.

## CIRCONSTANCES OÙ UN AVIS DE RÉSERVE EST UTILISÉ

Il est indiqué, par exemple, si :

- l'expert en sinistre a des doutes sur l'origine du sinistre et une enquête plus approfondie est nécessaire;
- l'expert en sinistre a des doutes relativement aux déclarations de l'assuré ou du sinistré;
- l'assuré a tardé à aviser son assureur du sinistre;
- une aggravation du risque n'a pas été déclarée;
- le sinistre est possiblement visé par une exclusion ou une limitation de la police.

Un **Avis de réserve** n'est pas indiqué dans tous les cas. Ainsi, il n'est pas souhaitable d'en préparer un systématiquement, en vue de le présenter lors d'une première visite, « au cas où ».

### À retenir - l'Avis de réserve :

- ne devrait pas être utilisé systématiquement, dans tous les cas de sinistre;
- n'est pas indiqué si une exclusion de la police s'applique clairement.
- ne devrait pas être remis dès le premier contact avec l'assuré.

## L'EXPERT EN SINISTRE DOIT

### 1. Expliquer

- son rôle, qui est d'enquêter sur le sinistre pour le compte de l'assureur, et gérer la réclamation;
- la possibilité que le sinistre ne soit pas recevable;
- la nécessité d'une enquête plus approfondie;
- le délai estimé pour réaliser l'enquête (et toute modification ou prolongation).

### 2. Communiquer

- remettre copie de l'**Avis de réserve** à l'assuré ou à la personne intéressée;
- obtenir une preuve d'envoi ou de transmission de l'**Avis de réserve** (envoi par courriel, par courrier recommandé ou accusé de réception par l'assuré). Il est à noter que la preuve d'envoi ne peut constituer un accord quant au contenu de l'**Avis de réserve**.

<sup>1</sup> Guide de partage des rôles et responsabilités de la Chambre de l'assurance de dommages.



## AVIS VERBAL OU ÉCRIT?

Un avis de réserve peut se faire verbalement, mais dans ce cas, l'expert en sinistre ne doit pas oublier de bien noter au dossier toutes les informations transmises à l'assuré ou au tiers, notamment la date et la teneur de la conversation initiale concernant la possible réserve de l'assureur. **Un document écrit permet à l'expert en sinistre de conserver une preuve** de la communication auprès de l'assuré, et facilite la tenue de dossier. Cette bonne pratique pourrait notamment être utile en cas de révision du dossier ou de litige.

### 3. Faire le suivi

L'obligation d'informer de l'expert en sinistre subsiste au-delà de l'envoi ou de la remise de l'**Avis de réserve**. Par exemple, l'expert doit informer l'assuré ou le sinistré des suites de l'enquête, du délai additionnel pour qu'une décision soit prise, et en faire le suivi de manière proactive et diligente.

L'expert en sinistre ne doit pas oublier de bien noter au dossier toutes les informations transmises et les suivis effectués concernant la réserve émise par l'assureur.

## RAPPEL IMPORTANT

- L'**Avis de réserve** doit mentionner le nom de l'assureur, le numéro de la police, l'événement/sinistre dont il est question.
- Sans avoir à préciser les raisons exactes, cet **Avis** doit être assez précis pour que l'assuré ou le tiers comprenne clairement la situation, notamment que le sinistre pourrait ne pas être indemnisé.
- L'assuré doit également être informé des conséquences éventuelles de l'**Avis de réserve** : il pourrait, par exemple, devoir rembourser les sommes déjà versées par l'assureur.

Noter qu'un modèle **d'Avis de réserve**, conçu par la ChAD, est disponible sur le site [chad.ca](http://chad.ca).

## SOURCES LÉGISLATIVES

La procédure **d'Avis de réserve** découle, notamment, des obligations prévues aux articles 16, 19, 21 et 31 du *Code de déontologie des experts en sinistre*, soit:

16. *L'expert en sinistre ne peut faire, par quelque moyen que ce soit, des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.*



19. *L'expert en sinistre doit aviser non seulement les parties en cause, mais encore toute personne qu'il sait avoir un intérêt dans l'indemnité demandée, des refus ou des dispositions qu'entend prendre l'assureur concernant un sinistre.*
21. *L'expert en sinistre doit fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre et des services qu'il lui rend.*
31. *L'expert en sinistre doit aviser promptement le mandant des renseignements en sa possession qui pourraient influencer sur la décision du règlement d'un sinistre ou réduire ou compromettre le droit à une indemnisation, notamment les violations du contrat, la fraude, les fausses représentations et la fabrication de preuve.*

Cette procédure vise également à faire respecter les articles 2139 et 2470 du *Code civil du Québec* :

2139. *Au cours du mandat, le mandataire est tenu, à la demande du mandant ou lorsque les circonstances le justifient, de l'informer de l'état d'exécution du mandat.*  
*Il doit, sans délai, faire savoir au mandant qu'il a accompli son mandat.*
2470. *L'assuré doit déclarer à l'assureur tout sinistre de nature à mettre en jeu la garantie, dès qu'il en a eu connaissance. Tout intéressé peut faire cette déclaration.*  
*Lorsque l'assureur n'a pas été ainsi informé et qu'il en a subi un préjudice, il est admis à invoquer, contre l'assuré, toute clause de la police qui prévoit la déchéance du droit à l'indemnisation dans un tel cas.*