

La chronique *Dossier* vous présente un cas survenu au Québec en matière d'assurance de dommages. Nous avons soumis ce dossier à un agent et à un courtier en assurance de dommages pour savoir ce qu'ils en pensent et comment ils auraient abordé cette situation.



UNE PROPRIÉTAIRE DE MULTIPLEX SE RETROUVE SANS ASSURANCE

L'assurée raconte son histoire

Je suis propriétaire d'un multiplex où j'habite et pour lequel j'ai souscrit une police d'assurance en novembre 2010. Au mois de juillet 2011, mon représentant me téléphone pour me dire que la compagnie d'assurance pose une condition au renouvellement de l'assurance de mon immeuble : il faut qu'il soit inspecté. Je n'y vois aucun problème.

L'inspecteur de la compagnie d'assurance me laisse plusieurs messages dans ma boîte vocale durant l'été. Je le rappelle, mais sans réussir à le joindre. Ce n'est pas bien grave ; nous sommes encore loin du 1^{er} novembre. Puis, le 4 octobre 2011, mon représentant me laisse un nouveau message m'indiquant qu'il est pressant de prendre rendez-vous avec l'inspecteur, car le renouvellement de mon assurance en dépend. Je communique donc à nouveau avec l'inspecteur et nous réussissons enfin à fixer un rendez-vous pour le 8 novembre. Ce ne pouvait pas être avant parce que je partais en vacances du 20 octobre au 4 novembre et que l'inspecteur n'était pas libre avant mon départ.

À mon retour de vacances, j'ai dans mon courrier une lettre de la compagnie d'assurance datée du 14 octobre qui m'informe que mon contrat d'assurance ne sera pas renouvelé étant donné que l'inspection de mon immeuble n'a pas été effectuée. Je ne m'en inquiète pas outre mesure étant donné que l'inspecteur a jugé bon de me rencontrer le 8 novembre, soit une semaine après l'échéance prévue. Je me dis que l'assureur est au courant et que le délai de renouvellement de l'assurance sera prolongé, le temps d'obtenir le rapport d'inspection.

L'inspecteur vient faire le tour de la propriété le 8 novembre et repart sans émettre de commentaire. J'en conclus que tout va bien. Le 1^{er} décembre, comme je n'ai toujours pas reçu les conditions de mon renouvellement, je téléphone à mon représentant. C'est alors que je découvre que mon immeuble n'est plus assuré malgré le fait que l'inspection a bel et bien eu lieu. Je demande à mon représentant de communiquer avec l'assureur afin de lui demander de réactiver l'assurance, maintenant que l'inspection exigée a été effectuée. La demande est refusée. Du jour au lendemain, je me retrouve sans assurance...

À la lecture de ce cas, les deux représentants consultés sont d'avis que l'assurée n'a rien vu venir. Elle a l'impression d'avoir fait tout ce qui lui a été demandé et qu'on lui retire son assurance sans raison. Cette impression résulte du fait qu'elle croit que l'inspecteur, l'assureur et le représentant sont en contact étroit et qu'ils se tiennent mutuellement au courant de la progression du dossier. Ce qui n'est pas tout à fait le cas.

Observer les bonnes pratiques

Le représentant étant la personne qui fait le lien entre l'assureur et l'assuré, il lui revient de veiller à ce que la communication ne soit pas rompue entre les divers intervenants et qu'il n'y ait pas de malentendu dans le dossier. C'est la seule manière pour lui d'accompagner son client et de protéger ses intérêts.

Dans le cas présent, les bonnes pratiques lui dictent de réagir entre le 1^{er} et le 15 septembre, soit entre 45 et 60 jours avant la date de renouvellement de l'assurance. Le représentant peut alors téléphoner à l'assurée pour vérifier si l'inspection a eu lieu ou à quelle date elle est prévue. Mélanie Poirier, agent en assurance de dommages chez Wawanesa, rappelle que cette échéance est là « pour donner le temps à l'assuré de réagir. Or, le message dans la boîte vocale de l'assurée lui est laissé à moins de 30 jours de la date de renouvellement. »

Faciliter le processus

Pour sa part, John Morin, courtier et président de Morin assurances, estime « qu'il faut aller chercher l'information au bon moment ». Lorsque le représentant découvre que l'inspection n'a pas été effectuée, il suggère donc « de demander à l'assureur le nom de l'entreprise embauchée pour l'inspection et de tenter de faire le pont entre sa cliente et l'inspecteur afin d'accélérer le processus ».



Le **représentant** étant la personne qui fait le lien entre l'assureur et l'assuré, il lui revient de veiller à ce que la communication ne soit pas rompue entre les divers intervenants et qu'il n'y ait pas de malentendu dans le dossier.



Il souligne également que le représentant pourrait faire plus que de laisser un simple message vocal comme il l'a fait le 4 octobre. « Personnellement, je trouve important d'envoyer aussi une note écrite à la personne assurée lui demandant d'entrer en contact avec moi et lui rappelant que le temps presse. » M^{me} Poirier est tout à fait d'accord avec lui et considère que, « pour assurer la confidentialité de la communication, le représentant aurait intérêt à limiter son message vocal à une demande de rappel et à être plus précis dans sa lettre ».

La tournure que prennent les événements à la mi-octobre laisse pensive M^{me} Poirier. En tant qu'agent, elle rappelle « qu'une fausse déclaration, un manque de coopération ou une aggravation des risques pourrait justifier une annulation de la police d'assurance. Ce n'est pas le cas ici; l'assurée a rendu les appels et pris rendez-vous pour l'inspection. » De plus, elle observe que l'assureur rédige la lettre confirmant le non-renouvellement « à la date où l'assurée devrait l'avoir déjà en main ».

Chercher des solutions

« Quand un client n'a plus d'assurance, il a encore son courtier, qui doit travailler pour lui », affirme John Morin. Conscient qu'il est facile de juger d'une situation après les faits, il croit néanmoins qu'à la place de ce courtier, au moment où l'assureur lui aurait confirmé son intention de ne pas renouveler la police d'assurance, « il aurait tenté de joindre l'assurée ». Ce serait aussi le bon moment pour le représentant d'examiner le marché afin de mettre au point une

nouvelle proposition, au cas où l'assureur ne renouvelerait pas la police d'assurance.

Il estime donc que le courtier aurait pu envoyer à l'assurée une lettre par poste recommandée dès le 14 octobre, stipulant que le contrat actuel n'est pas renouvelé et offrant de faire une recherche pour trouver un autre assureur. « Cette lettre aurait aussi précisé que, si la date d'inspection avait été arrêtée, j'aurais aimé en être informé. Finalement, je recommanderais à la cliente de commencer à chercher un assureur de son côté. »

Si l'assurée l'avait rappelé pour l'informer que la date de l'inspection avait été fixée au 8 novembre, il aurait « téléphoné à l'assureur pour lui demander de prolonger la police temporairement, jusqu'à ce qu'il ait reçu le rapport d'inspection ». ■

« Pour assurer la confidentialité de la communication, le représentant aurait intérêt à limiter son message vocal à une demande de rappel et à être plus précis dans sa lettre. »



C'EST VOTRE
TALENT QUI FAIT
AVANCER LE
MOUVEMENT.

OFFREZ-VOUS UNE CARRIÈRE CHEZ DESJARDINS

Desjardins Groupe d'assurances générales met tout en œuvre pour que le talent, le travail et les compétences de chacun soient mis à contribution.

Programme de reconnaissance, avantages concurrentiels, perspectives de carrière et plus encore.

Postulez en ligne à desjardins.com/carriere

 **Desjardins**
Coopérer pour créer l'avenir