

# L'OBLIGATION D'INFORMER : QUELLES SONT LES LIMITES ?

Selon un récent sondage<sup>1</sup>, une personne sur deux ne comprend pas tous les éléments de son contrat d'assurance automobile ou habitation et ne connaît pas non plus l'ensemble des inclusions et des exclusions de sa couverture d'assurance. Voilà pourquoi les conseils des représentants en assurance de dommages sont essentiels pour démystifier ce domaine complexe, sans compter qu'il s'agit d'une obligation légale, notamment prescrite par l'article 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Cette obligation d'informer s'applique avant même que le client ne conclue le contrat d'assurance. Après avoir déterminé les besoins et identifié le produit d'assurance qui y répond, le représentant en assurance de dommages doit fournir les renseignements qui aideront le client à prendre sa décision en toute connaissance de cause. Cette étape, qui requiert une bonne compréhension des contrats et des formulaires utilisés par les compagnies d'assurance, permet d'expliquer la nature des couvertures ainsi que les limites et les exclusions. La question qui se pose souvent est de savoir jusqu'où pousser ces explications.



<sup>1</sup> Étude quantitative *Confiance à l'égard de l'industrie de l'assurance de dommages*, Léger Marketing-ChAD, février 2013.

**FAITES CARRIÈRE COMME  
TRAVAILLEUR AUTONOME  
EN DEVENANT AGENT AFFILIÉ EN  
ASSURANCE DE DOMMAGES**

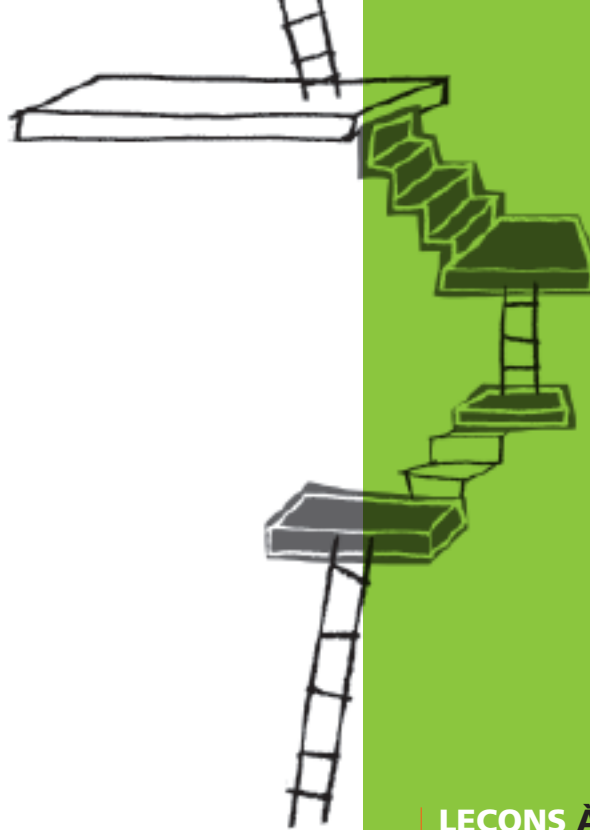
Pour une carrière au potentiel illimité dans le domaine de l'assurance de dommages, joignez-vous à SSQauto en tant qu'agent affilié.

Vous êtes un candidat provenant de l'un des quatre coins de la province qui :

- Détient un certificat valide d'agent ou de courtier en assurance de dommages émis par l'Autorité des marchés financiers (AMF)
- Fait preuve d'initiative et qui a un sens de l'entrepreneuriat développé
- Est orienté vers le client
- Possède une personnalité axée sur les résultats

N'hésitez pas à postuler à : [SSQauto.com/affilié](http://SSQauto.com/affilié)

**SSQauto**  
CABINET DE SERVICES FINANCIERS



### Le contexte de l'assuré

Bien qu'il ne soit pas nécessaire de passer en revue toutes les limitations et exclusions comprises au contrat, le représentant doit cependant prendre le temps de discuter de celles qui sont en lien direct avec la situation du client. Les réponses fournies lors de l'analyse des besoins seront alors très utiles pour déterminer les sujets à aborder. Un assuré mentionne qu'il s'absente souvent lors de longues fins de semaine? Le représentant en assurance de dommages consciencieux lui parlera des exclusions quant aux absences et au domicile vacant. Autre exemple: la propriétaire d'une usine de fabrication de sacs à main qui comprend bien la nécessité d'assurer ses marchandises, mais qui gagnerait à ce qu'on lui explique la portée d'une couverture liée à l'arrêt de production ou à la perte de revenus.

Il faut aussi s'assurer que le client comprend le niveau d'explication fourni. Si les représentants en assurance de dommages sont habitués au vocabulaire utilisé dans les contrats, les clients le sont beaucoup moins. Le jargon technique doit être traduit dans un langage simple et accessible qui tient compte des connaissances et de l'expérience de l'assuré. Ainsi, un nouveau conducteur n'aura sans aucun doute pas la même compréhension des protections offertes qu'un conducteur expérimenté qui assure sa quatrième voiture.

### Des conseils adaptés

Le devoir d'informer est fortement lié au devoir de conseil. Si, lors de la prise de renseignements au téléphone, le représentant en assurance de dommages apprend que sa cliente souhaite souscrire une assurance habitation complète pour protéger sa collection de bijoux anciens contre le vol, il lui communiquera, dans un premier temps, les limitations concernant ce type d'objet. Il lui conseillera ensuite, si nécessaire et selon les limitations de sa police, un avenant d'extension relatif à la couverture de ses biens et lui recommandera de faire évaluer ceux-ci pour en établir la valeur de remplacement actuelle. Si, au contraire, un client souhaite obtenir une protection de base pour réduire le coût de sa prime, le représentant en assurance de dommages devra l'informer des risques non couverts et lui conseiller un produit mieux adapté à ses besoins.

## LEÇONS À TIRER

La portée de cette obligation d'informer, en lien avec le devoir de conseil, a été analysée dans plusieurs décisions civiles. Dans l'une d'elles, le juge a statué que ce devoir visait notamment à « protéger le client contre ses propres erreurs de bonne foi, qu'elles soient causées par ignorance, par des fausses informations reçues ailleurs, par des présomptions erronées ou autres<sup>2</sup> ». Le représentant en assurance de dommages gagnera donc toujours à en dire plus que pas assez. ■

<sup>2</sup> *Fermes Forcier & Fils, s.e.n.c. c. Promutuel Lac St-Pierre – Les Forges, société mutuelle d'assurances générales* (2006 QCCS 5231).