

LA CHRONIQUE DOSSIER PRÉSENTE UN CAS VÉCU LIÉ À L'ASSURANCE DE DOMMAGES. NOUS AVONS SOUMIS LE CAS À DEUX EXPERTS EN SINISTRE AFIN DE CONNAÎTRE LEUR OPINION ET D'OBTENIR LEURS CONSEILS.

LE CHOIX D'UN FOURNISSEUR REVIENT À L'ASSURÉ

L'histoire

Le propriétaire d'une automobile accidentée achemine sa réclamation à son assureur. Le dossier est assigné à un expert en sinistre qui communique rapidement avec lui. Au moment de parler de la réparation, l'expert en sinistre propose à l'assuré des garages membres du réseau de l'assureur. L'assuré mentionne qu'il fera affaire avec son garagiste habituel. L'expert en sinistre lui répond que dans ce cas, les travaux ne pourront être garantis. Alors que l'assuré insiste pour se rendre au garage qu'il fréquente depuis longtemps, l'expert en sinistre ajoute qu'aucun véhicule de remplacement ne sera mis à sa disposition, sans toutefois prendre le temps de vérifier si l'assuré y a droit en vertu de son contrat. L'expert en sinistre mentionne de plus à l'assuré que seuls les carrossiers qui figurent sur sa liste font des réparations de qualité et de façon rapide. L'assuré, qui se sent obligé d'accepter, choisit de se rendre chez le carrossier recommandé le plus près de chez lui.

Un réseau de fournisseurs

D'emblée, Lucie Preneveau, expert en sinistre chez Cunningham Lindsey, déclare : « C'est une situation qui, à la base, est très simple : une automobile à faire réparer, une liste de garages membres du réseau de l'assureur dans laquelle l'assuré peut, s'il le désire, choisir un fournisseur pour y faire effectuer la réparation. » En somme, il s'agit du processus classique que sont appelés à respecter les experts en sinistre : estimation des dommages, entente sur les modalités de règlement et de réparations, puis versement de l'indemnité.

« L'expert en sinistre de l'histoire sait, ou devrait savoir, que l'assuré n'est pas tenu de faire affaire avec un fournisseur membre du réseau de l'assureur, poursuit-elle. Cependant, certains clients qui n'ont jamais eu recours à un carrossier sont rassurés quand on leur présente une liste de fournisseurs reconnus par l'assureur. »

Un choix libre et éclairé

Ces ententes commerciales favorisent les assureurs et les fournisseurs. Néanmoins, il est important que cela n'influence pas l'information que l'expert en sinistre donne à l'assuré. « Si l'expert en sinistre peut expliquer à l'assuré les avantages qu'il y a à choisir un fournisseur dans le réseau de l'assureur, il n'est aucunement autorisé à faire pression sur lui », rappelle M^e Jannick Desforges, directrice du Service des affaires institutionnelles et de la conformité à la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD). L'assuré doit pouvoir choisir le fournisseur qui, selon lui, lui offrira les meilleurs avantages.

Même si l'assuré choisit un fournisseur affilié, cela ne doit pas non plus occulter le fait qu'il doit demeurer impliqué tout au long du processus de réclamation, et ce, que le sinistre concerne son automobile, son habitation ou son entreprise. Pour ce faire, il peut poser des questions afin d'obtenir des explications. Il peut aussi réviser les devis et valider les montants. Le choix du fournisseur lui revient, de même que l'autorisation des travaux. Il doit aussi vérifier si ces derniers sont satisfaisants.





Louis Jolicoeur
MBA, M.A., C.E.C., A.V.A., P. Fin., CCVM
Formateur professionnel, Consultant et Conférencier
Coach, Consultant and Speaker

Une formule simple et efficace!

UNITÉS DE FORMATION CONTINUE

- ▶ DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL
- ▶ ADMINISTRATION
- ▶ CONFORMITÉ

4 FORMATIONS
POUR UN TOTAL DE
18 UFC
RECONNUES
PAR LA CHAD

(Chambre de l'assurance de dommages)

50% DE
RABAIS SUR
VOTRE
PREMIER
ACHAT DE
FORMATIONS
EN LIGNE

Nombre de formations illimité

FORMATIONS EN LIGNE ACCESSIBLES VIA:
WWW.LOUISJOLICOEUR.COM OU RÉSERVEZ AU (418) 580-8825

Formations corporatives et sessions publiques disponibles.

LA GARANTIE LÉGALE D'UNE RÉPARATION

Les garagistes, mécaniciens et carrossiers peuvent offrir davantage au consommateur en bonifiant ou en prolongeant la garantie, mais ils ne peuvent offrir moins que la garantie légale. En vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, toute réparation effectuée sur une automobile est garantie: c'est une **garantie légale**.

Celle-ci est de trois mois ou de 5 000 kilomètres, selon la première limite atteinte, et elle comprend les pièces, la main-d'œuvre et les frais raisonnables de remorquage. La garantie débute lorsque le véhicule est livré au consommateur.

Par ailleurs, si l'assuré doit retourner au garage pour le même problème pendant la durée de la garantie, celle-ci est prolongée le temps que l'automobile est en réparation.

L'automobile passe quatre jours au garage? Ces quatre jours s'ajoutent aux trois mois de la garantie.

Pour en savoir plus:
www.opc.gouv.qc.ca.

Par ailleurs, il ne faut pas oublier que l'assureur a l'obligation de remettre les biens de l'assuré dans le même état qu'ils étaient avant le sinistre.

Non seulement l'assuré a son mot à dire dans les interventions, mais il a également le choix. Par exemple, à la suite d'un sinistre causé par l'eau, «l'entrepreneur après sinistre peut envoyer les vêtements chez un nettoyeur, mais l'assuré peut décider d'en laver certains lui-même», illustre M^{me} Preneveau. «L'expert en sinistre doit rappeler au client qu'il a toujours son mot à dire et que la décision lui revient», poursuit-elle.

Informers sans pression

L'expert en sinistre de cette histoire fait croire à l'assuré que s'il ne se rend pas dans un garage du réseau de l'assureur, il ne bénéficiera d'aucune garantie si les travaux sont mal exécutés et il n'aura pas droit à un véhicule de remplacement. Or, il est faux de prétendre que les travaux ne seront pas garantis puisqu'en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, toute réparation effectuée sur une automobile est garantie (voir l'encadré ci-dessus). «L'expert a ainsi créé une situation inconfortable pour l'assuré, ce qui ne doit pas se produire», soutient France Paul, expert en sinistre, superviseure régionale, Contrôle qualité chez Crawford & Company.

Ce faisant, l'expert en sinistre contrevient à plusieurs articles de son code de déontologie, notamment à l'obligation de ne pas induire en erreur ni de faire de fausses représentations (article 16). En effet, le fait d'omettre une information importante, comme l'existence d'une garantie légale, peut constituer une fausse représentation. M^{me} Paul rappelle aussi que «l'assuré a possiblement souscrit un avenant à son contrat qui lui permettrait de louer un véhicule, le temps des réparations». L'expert en sinistre se doit de lui expliquer les protections prévues à son contrat d'assurance, ajoute M^e Desforges.

Parfois, la pression ressentie par l'assuré provient moins de ce que dit l'expert que de la façon dont il le dit. Après un sinistre, l'assuré est plus fragile émotionnellement et il peut se sentir opprimé par toutes les décisions qu'il croit devoir prendre sur-le-champ. Offrir à l'assuré un temps de réflexion agira comme une soupape de sécurité qui peut permettre de réduire le stress.

M^{me} Paul conclut: «L'expert en sinistre ne doit pas oublier que la prime payée par l'assuré en est une de confiance envers son assureur. Il faut bien informer le client sans lui mettre de pression.» Il en va de la confiance du public envers la profession.

Les mises en garde et les rappels inclus dans cet article s'appliquent également aux sinistres couverts par l'assurance habitation et l'assurance des entreprises. ■

