

▶ En 2014, le défaut d'expliquer, de conseiller et d'informer est arrivé en tête des motifs des plaintes déposées auprès du Bureau du syndic de la ChAD.

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

AUTOCONSTRUCTION : L'IMPORTANCE DU DEVOIR D'INFORMER

L'histoire

Un représentant en assurance reçoit une demande d'un assuré concernant un projet d'autoconstruction résidentielle. Il recueille les renseignements pour préparer sa soumission et présente une offre intéressante qui est acceptée par le client. Le représentant fait une courte description des garanties principales, comme le montant du bâtiment et la responsabilité civile. Par contre, il ne présente pas les limitations particulières liées aux formulaires pour bâtiment en construction. Quelques mois plus tard, un sinistre se déclare au moment où il reste un peu de finition à faire. Une infiltration d'eau importante survient alors que le projet n'est pas terminé et qu'il n'est pas habité. L'assuré soumet sa réclamation. Il apprend avec surprise que tout dommage causé par l'eau survenu pendant la construction du bâtiment est exclu. Il se tourne vers son représentant en assurance de dommages, qui ne lui avait jamais mentionné cette exclusion. L'assuré, furieux, dépose une plainte contre son représentant au Bureau du syndic de la ChAD.

Agir en conseiller consciencieux

L'obligation d'informer le client sur le produit qui lui est vendu est inscrite dans la Loi sur la distribution de produits et services financiers, à l'article 28 :

Un représentant en assurance doit, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et lui préciser la nature de la garantie offerte.

Il doit, de plus, indiquer clairement au client les exclusions de garantie particulières compte tenu des besoins identifiés, s'il en est, et lui fournir les explications requises sur ces exclusions.

Ce devoir est également repris dans le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment à l'article 37(6). Ainsi, le représentant en assurance de dommages manque à son devoir déontologique d'agir en conseiller consciencieux lorsqu'il omet d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et qu'il ne leur donne pas tous les renseignements nécessaires ou utiles. Ce devoir s'étend au contrat d'assurance, mais également à la description des exclusions particulières, compte tenu des besoins exprimés par le client.

C'EST VOTRE TALENT
QUI FAIT AVANCER
LE MOUVEMENT



CARRIÈRE

UNE CARRIÈRE REMPLIE
DE DÉFIS POUR CHARLES

 **Turgeon**
AMBITIEUX

ÉVOLUEZ AU SEIN DE DESJARDINS
GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES

desjardins.com/carriere

 **Desjardins**

Coopérer pour créer l'avenir



Des exclusions standards

Les projets liés à l'autoconstruction d'une maison neuve peuvent poser problème, car il s'agit « d'assurer un bâtiment qui est vacant ou inoccupé pendant plusieurs mois avec un contrat d'assurance qui comporte des protections restreintes », explique Marc Caron, agent en assurance de dommages des entreprises, directeur de la souscription chez LEDOR Assurances. Les particularités de ces contrats semblent néanmoins assez standards. « Les exclusions de base sont le vandalisme et les actes de malveillance, le bris de vitres, le vol de matériaux de construction et les dégâts d'eau », explique Thomas Scharen, courtier en assurance de dommages des particuliers, superviseur – Lignes personnelles, directeur de comptes chez HUB International Québec. Il fait cette mise en garde : « Les clients passent par exemple d'une protection tous risques à une assurance de chantier. Ils pensent donc être couverts contre les dégâts d'eau. Or, ce n'est jamais le cas. Cette exclusion peut être un piège si l'on ne prend pas le temps de bien la mentionner au client. »

Selon M. Caron, « tout représentant certifié en assurance de dommages devrait être au fait de ces exclusions ». Il rappelle par ailleurs que si l'on peut souscrire un avenant pour les autres exclusions, « les dommages par l'eau sont a priori toujours exclus des contrats d'assurance "résidence en construction" et les assureurs n'offrent pas l'option de l'ajouter par avenant en surprime ».

Adapter ses conseils aux connaissances du client

Le devoir de conseil doit tenir compte aussi des connaissances de l'assuré. En écoutant attentivement ce dernier, le représentant en assurance de dommages pourra non seulement recueillir les informations importantes pour assurer le risque, mais également être en mesure de déterminer les conseils dont le client aura besoin.

M. Caron rappelle que pour assurer ce type de risque, le représentant devra vérifier au moins trois éléments principaux, soit « la durée prévue des travaux, la nature du projet – construction neuve ou agrandissement – et si le propriétaire réside ou non sur les lieux pendant les travaux ».

L'autoconstruction nécessite un accompagnement étroit, car les personnes qui se lancent dans une telle aventure sont rarement expertes. « Pour un chantier de six mois par exemple, nous faisons un suivi mensuel auprès du client pour vérifier s'il y a eu des changements, explique M. Scharen. C'est aussi pour pallier ce manque d'expérience que le représentant formule des recommandations tout au long du chantier. » Grâce aux informations recueillies, le représentant est en mesure de fournir des consignes de prévention qui peuvent s'avérer cruciales pour l'assuré. « Par exemple, si la maison est vacante le temps du chantier, le risque de vandalisme est plus important. On peut alors lui donner des consignes de sécurité qui permettront de prévenir le risque. »

Les écrits restent

Il se peut aussi que l'assuré ne retienne pas toutes les explications fournies. Dans cette optique, il est judicieux de transmettre « un document écrit confirmant à l'assuré les protections et les exclusions contenues dans son contrat d'assurance », conseille M. Scharen.

Pour cette même raison, le représentant avisé annotera soigneusement le dossier du client en y consignnant les explications fournies et en y déposant une copie de la lettre envoyée. Tous les moyens mis en œuvre pour informer adéquatement le client doivent être conservés au dossier. Pour en savoir plus sur ce que devrait contenir le dossier-client, les représentants peuvent consulter la procédure *Tenue de dossiers-clients et notes aux dossiers*, disponible dans la boîte à outils à chad.ca. ■