

LA CHRONIQUE DOSSIER PRÉSENTE UN CAS VÉCU LIÉ À L'ASSURANCE DE DOMMAGES. NOUS AVONS SOUMIS LE CAS À UNE DIRECTRICE DE LA SOUSCRIPTION, À UNE DIRECTRICE DE LA FIDÉLISATION ET DES ÉQUIPES SPÉCIALISÉES, À DEUX DIRECTRICES DE L'INDEMNISATION ET À UN ANALYSTE EN ASSURANCE DE DOMMAGES.

L'IMPORTANCE DE PRÉCISER LA NATURE DES PROTECTIONS OFFERTES

UN CAS DE COÛT DE RECONSTRUCTION PARTIELLEMENT GARANTI

L'histoire

Au moment de magasiner une assurance habitation, les propriétaires occupants d'une maison unifamiliale veulent une « valeur à neuf garantie » sur leur bâtiment. Leur représentant leur mentionne alors qu'il existe un avenant à cette fin. Il leur explique ensuite que pour en bénéficier, ils doivent s'assurer pour un montant au moins égal à 100 % du coût de reconstruction calculé à l'aide d'un outil approuvé par l'assureur. Ce montant équivaut dans leur cas à 225 000 \$. Les propriétaires acceptent d'être assurés pour cette somme. Le représentant poursuit et à la fin de la conversation, il récapitule rapidement les protections comprises dans le contrat d'assurance habitation et leur rappelle l'obligation d'être assuré pour la juste valeur de reconstruction.

Pendant dix ans, une augmentation liée à l'inflation sera automatiquement ajoutée au montant d'assurance lors du renouvellement annuel du contrat. Toutefois, jamais le coût de reconstruction ne fera l'objet d'une réévaluation spécifique. C'est ainsi que, dix ans plus tard, alors que la maison est ravagée par un incendie, la protection inscrite au contrat est de 274 273 \$. Cependant, le coût des travaux de reconstruction est estimé à 363 940 \$, compte tenu de particularités de construction de la bâtisse et du prix de certains matériaux. En vertu de leur contrat, les assurés perçoivent une indemnisation de 342 841 \$, soit le montant inscrit à leur contrat d'assurance majoré de 25 %. Les assurés ne comprennent pas pourquoi, avec un coût de valeur à neuf « garanti », ils doivent assumer une partie des coûts.

La portée de la protection

Le coût de reconstruction ou de réparation garanti est décrit dans les « Modalités de règlement » du formulaire 1503Q « Propriétaire occupant – Formule tous risques » du Bureau d'assurance du Canada (BAC). Michel Henri, analyste en assurance de dommages au BAC, l'explique ainsi: « Dans le cadre de la modalité de règlement selon le

coût de reconstruction « garanti », l'assureur s'engage à verser le coût effectif des travaux, jusqu'à concurrence d'un pourcentage en surplus du montant d'assurance. »

Bien que la majorité des assureurs s'inspirent des formulaires du BAC, certains modifient leurs contrats; il faut donc les lire attentivement avant de conseiller le client. Johanne Laramée, courtier en assurance de dommages et directrice de la souscription en assurance des particuliers chez Lussier Dale Parizeau, souligne par exemple que « certains assureurs proposent d'ajouter cette protection par un avenant, alors que d'autres l'incluent automatiquement. Par ailleurs, la limite de la garantie varie également selon les assureurs: si certains indiquent un pourcentage de surplus, d'autres n'en mettent pas. »

Dans ce dernier cas, l'assureur s'engage alors à indemniser les assurés en fonction du coût effectif des travaux réalisés, sans limitation. « Mais seulement si les conditions sont respectées », précise M^{me} Laramée. L'une des plus importantes est de **maintenir un montant d'assurance égal à 100 % du coût de reconstruction calculé selon une méthode acceptée par l'assureur**. Au dire de Nathalie Auguste, expert en sinistre et directrice de l'indemnisation chez Lussier Dale Parizeau, « c'est souvent cette condition qui pose problème ».

Par ailleurs, M. Henri souligne que « si l'assureur revoit le calcul du coût de reconstruction chaque année, l'assuré ne peut refuser l'ajustement requis pour maintenir la couverture à 100 % ». Puisque la pleine valeur est une condition à l'application de cette protection, le représentant doit non seulement le mentionner lors de la souscription, mais il devrait également s'assurer qu'au moment du renouvellement, le montant de couverture souscrit répond à cette condition. L'assuré qui, pour des raisons d'économies, choisirait de s'assurer pour une valeur moindre devra savoir que cette protection ne lui sera plus offerte et, par ailleurs, être averti des conséquences d'une sous-assurance.



Problème de compréhension

Y a-t-il d'autres situations de mécompréhension à prévoir? Pour M^{me} Auguste, il peut parfois y avoir méprise sur la valeur qui est garantie. Il est donc important de rappeler qu'« il ne s'agit pas de la valeur marchande de la maison qui, elle, est influencée par plusieurs facteurs, notamment l'emplacement et la valeur du terrain ». Lynda Mercier, expert en sinistre et directrice principale de l'indemnisation externe à La Capitale assurances générales constate qu'à titre d'expert, « il est de notre devoir d'expliquer que les critères d'admissibilité à la "valeur à neuf garantie" doivent être respectés, notamment l'obligation de reconstruction ou de réparation ». M^{me} Laramée abonde dans le même sens: « Les assurés peuvent confondre "valeur à neuf garantie sur bâtiment" et "valeur à neuf sans obligation de reconstruire". Dans ce dernier avenant, les assurés pourront choisir de recevoir une indemnisation sans devoir nécessairement reconstruire leur résidence. »

Déterminer la valeur de reconstruction

« La valeur de reconstruction est estimée selon un guide interne choisi par chaque assureur, explique Hélène Tremblay, directrice principale de la fidélisation et des équipes spécialisées à La Capitale assurances générales. On va parfois faire affaire avec des firmes d'inspection. » Il ne faut toutefois pas oublier que « l'outil servant au calcul du coût de reconstruction est un guide. Si la maison comporte des particularités, le représentant posera des questions et il y aura une marge d'erreur », prévient M^{me} Mercier. Parfois, la marge d'erreur est liée au coût « des matériaux, qui peut croître considérablement, et à l'augmentation des frais de main-d'œuvre », le tout pouvant avoir un impact sur le coût réel des travaux. Une réévaluation périodique du coût de reconstruction au moment du renouvellement peut aussi s'avérer nécessaire.

M^{me} Tremblay mentionne « qu'il est parfois difficile pour l'assuré de répondre aux questions contenues dans le guide de calcul ». À la suite

des calculs, « le représentant doit prendre le temps de valider le montant suggéré avec l'assuré », recommande-t-elle. M^{me} Laramée ajoute pour sa part que « l'évaluation professionnelle est souhaitable, dans la mesure du possible ». L'idée derrière cette clause est que « si la réalité de la reconstruction n'est pas en lien avec l'évaluation, l'assuré bénéficie d'un "coussin" supplémentaire », illustre M. Henri, notamment lorsque des erreurs de bonne foi surviennent.

Maintenir les justes montants

C'est aussi afin de maintenir la juste valeur de couverture que l'assuré doit communiquer avec son représentant **dans les 30 jours suivant le début de tous travaux** qui auraient pour effet d'augmenter le coût de reconstruction du bâtiment d'au moins 5000 \$, comme le stipule une autre des conditions. M. Henri précise toutefois: « Ce ne sont pas tous les travaux de 5000 \$ ou plus qui font augmenter le coût de reconstruction. Même si elle coûte 7000 \$, la réfection du revêtement d'une toiture avec des matériaux similaires ne fait pas augmenter le coût de reconstruction, puisque le calcul fait par le certifié prévoyait déjà le remplacement du revêtement. Par contre, l'ajout d'une pièce habitable au sous-sol vient influencer le coût de reconstruction, car il s'agit d'un élément que le certifié n'avait pas estimé dans son calcul initial. » Il est cependant crucial que les clients mentionnent ces travaux, puisque « le représentant devra refaire son évaluation pour maintenir une protection adéquate », rappelle M^{me} Laramée. Lors de la mise à jour du dossier, le représentant doit être proactif et poser des questions à son client pour s'informer de tels travaux, le cas échéant.

Le rôle des représentants est important. Il faut « soutenir le client, lui expliquer son contrat ainsi que les frais qui sont inclus ou non, précise M^{me} Auguste. Parce que si c'est clair pour nous, car c'est notre champ d'expertise, c'est loin d'être le cas pour les assurés. Il est souvent difficile pour eux de comprendre les libellés » et ils ont besoin d'être accompagnés pour éviter que de tels malentendus surviennent. ■