

Coût de reconstruction : mieux comprendre les écarts pour bien les expliquer



La chronique Dossier présente un cas vécu lié à l'assurance de dommages. Celle-ci est inspirée d'une question fréquemment posée par les consommateurs que nous avons soumise au Service de la conformité et au Bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD).

L'HISTOIRE

À la suite d'un incendie ayant ravagé leur maison unifamiliale, les propriétaires assurés communiquent avec leur compagnie d'assurance pour faire une réclamation. Leur dossier est assigné à un expert en sinistre qui les joint rapidement.

Le sinistre est recevable en vertu de leur contrat d'assurance, dont la valeur est de 350 000 \$. Il s'agit d'une perte totale et la maison doit être reconstruite. L'expert en sinistre mandaté par l'assureur obtient d'un entrepreneur une évaluation du coût de reconstruction, qui est estimé à 293 000 \$. Les assurés obtiennent de leur côté un devis de leur propre entrepreneur qui évalue le coût de reconstruction à 318 000 \$, soit une différence de 25 000 \$. L'expert en sinistre et les assurés demandent chacun de nouvelles évaluations; la soumission de l'entrepreneur des propriétaires est toujours supérieure à celle obtenue par l'expert en sinistre, cette fois de 23 000 \$.

Les propriétaires se tournent vers la ChAD pour savoir quoi faire si leur entrepreneur et celui de leur assureur n'arrivent pas à se mettre d'accord et comprendre comment un tel écart peut être possible pour la remise en état de la même maison.

LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DE L'EXPERT EN SINISTRE

M^e Jannick Desforges, directrice du Service des affaires institutionnelles et de la conformité de la ChAD, rappelle tout d'abord que l'expert en sinistre a l'obligation de fournir des explications aux sinistrés afin de les aider à comprendre le règlement du sinistre, notamment sur sa façon d'estimer le montant du règlement¹. Il est du devoir de l'expert en sinistre de s'assurer que les explications fournies sont comprises par les sinistrés. Ceux-ci peuvent – et devraient – poser toutes les questions nécessaires à leur compréhension.

L'expert en sinistre peut confier l'estimation des dommages à un spécialiste ; ce dernier peut déterminer si le bâtiment est perte totale. « Cependant, l'expert en sinistre ne peut pas se contenter de dire que ce n'est pas son expertise, ajoute M^e Ingi Khouzam, avocate à la conformité à la ChAD. Il lui revient de prendre la décision quant au montant des dommages et, le cas échéant, de déclarer la perte totale². » L'expert en sinistre doit donc bien comprendre le rapport produit par l'évaluateur s'il veut être en mesure non seulement de fournir des explications aux sinistrés, mais aussi de formuler une recommandation à l'assureur.

L'OBLIGATION DE L'ASSUREUR

Pour sa part, l'assureur a, ici, l'obligation de remettre les lieux dans le même état qu'avant le sinistre. S'il prétend pouvoir reconstruire à l'identique à un certain montant, il n'a pas l'obligation d'accorder un montant supérieur. « L'assureur doit justifier que la remise en état n'est toutefois pas affectée par un prix inférieur, poursuit M^e Khouzam. Ainsi, si la différence de coût s'explique par une méthode de reconstruction qui repose sur des techniques ou des matériaux de qualité moindre, l'assuré peut s'y opposer. »

S'il leur est possible de le faire, les assurés devraient toujours fournir le maximum d'informations et de documents détaillés à propos de leur maison. « La qualité des matériaux et le type de finis, les techniques de construction de même que certaines normes varient selon l'âge de la maison, explique M^e Khouzam. Certaines techniques coûtent aujourd'hui plus cher à reproduire. » L'entrepreneur des sinistrés pourrait les aider en indiquant par exemple ces différences sur les devis, le cas échéant.

DES INFORMATIONS SIMILAIRES

De leur côté, les sinistrés peuvent demander à l'expert en sinistre d'obtenir une copie de l'estimation réalisée par l'évaluateur de l'assureur, puisqu'« il faut travailler avec les mêmes chiffres et les mêmes informations, commente le Bureau du syndic de la ChAD. Idéalement, l'estimation chiffrée de l'évaluateur de l'assureur devrait être transmise à l'assuré et à son entrepreneur en construction³ ». Il sera notamment plus aisé de vérifier où se situent les

différences entre les deux devis en ce qui concerne, par exemple, la qualité des matériaux, la base de calcul et la méthode de construction.

Par ailleurs, « une rencontre est souvent requise entre les parties – expert en sinistre de l’assureur, assuré, évaluateur de l’assureur et entrepreneur de l’assuré – pour faire en sorte d’avoir les mêmes informations, ajoute le Bureau du syndic de la ChAD. Dans certains cas, l’assureur pourrait revoir à la hausse le coût de reconstruction alors que dans d’autres, c’est l’entrepreneur en construction des sinistrés qui le revoit à la baisse. C’est ce qu’on appelle le jeu de la négociation ».

L’expertise de l’évaluateur de l’assureur est sollicitée afin de permettre à l’expert en sinistre de chiffrer la réclamation et, parfois, d’évaluer les demandes de l’entrepreneur en construction du sinistré. L’expert en sinistre doit toutefois appliquer le contrat et répondre à ses obligations déontologiques et aux attentes des sinistrés, tout en les accompagnant dans le processus du règlement de sinistre.

1. *Code de déontologie des experts en sinistre*, article 21.
2. Voir notamment l’outil *Partage des rôles et responsabilités en expertise en règlement de sinistres*.
3. *Chambre de l’assurance de dommages c. Soucy*, 2012 CanLII 50495 (QC CDCHAD), paragraphes 119 à 123 et 138 à 143.