

L'HISTOIRE

POUR ACCÉLÉRER LE PROCESSUS

EXPLIQUER ET PRÉPARER L'ASSURÉ

UTILISER INTERNET
AVEC PRÉCAUTION

LA CHRONIQUE DOSSIER PRÉSENTE UN CAS LIÉ À L'ASSURANCE DE DOMMAGES INSPIRÉS DE FAITS RÉELS. NOUS AVONS SOUMIS CE CAS À KARINE MERCIER, PAA, ENSEIGNANTE À L'AEC EN ASSURANCE DE DOMMAGES AU COLLÈGE O'SULLIVAN, ET AU BUREAU DU SYNDIC DE LA CHAD AFIN DE CONNAÎTRE LEUR OPINION ET D'OBTENIR LEURS CONSEILS.

F.A.Q. N° 20 : VOITURE DE REMPLACEMENT DISPONIBLE JUSQU'À L'OFFRE OU JUSQU'À L'ENTENTE?

^
LIRE LA SUITE

F.A.Q. N° 20 : VOITURE DE REMPLACEMENT DISPONIBLE JUSQU'À L'OFFRE OU JUSQU'À L'ENTENTE?

LA CHRONIQUE DOSSIER PRÉSENTE UN CAS LIÉ À L'ASSURANCE DE DOMMAGES INSPIRÉS DE FAITS RÉELS. NOUS AVONS SOUMIS CE CAS À KARINE MERCIER, PAA, ENSEIGNANTE À L'AEC EN ASSURANCE DE DOMMAGES AU COLLÈGE O'SULLIVAN, ET AU BUREAU DU SYNDIC DE LA CHAD AFIN DE CONNAÎTRE LEUR OPINION ET D'OBTENIR LEURS CONSEILS.

L'HISTOIRE

Une femme a un accident grave avec son automobile. Elle avise aussitôt son assureur qui mandate un expert en sinistre pour enquêter sur les circonstances de l'accident, estimer les dommages et négocier le règlement. Ce dernier informe l'assurée qu'en vertu de l'avenant F.A.Q. n° 20 compris à

son contrat d'assurance automobile, l'assureur lui remboursera les frais de location pour un véhicule de remplacement temporaire. Puisque son automobile n'est plus en mesure de rouler en raison des dommages qu'elle a subis, la femme loue donc une voiture en attendant.

Quelques jours plus tard, l'expert en sinistre annonce à sa cliente que son véhicule est déclaré « perte totale » et que l'assureur lui offre un montant de 23 000 \$ en guise d'indemnisation. Par la même occasion, il l'informe que l'assureur est prêt à assumer les frais de location pour les trois prochains jours ouvrables. L'assurée refuse l'offre de l'assureur, retourne le véhicule loué et poursuit ses recherches afin de déterminer la juste valeur de son véhicule.

L'expert en sinistre applique-t-il adéquatement la garantie prévue au formulaire d'avenant F.A.Q. n° 20 – Frais de déplacement?

« Non, répond catégoriquement Karine Mercier, enseignante à l'AEC en assurance de dommages au Collège O'Sullivan. En théorie, avant de demander de retourner le véhicule de location, il doit y avoir entente. Ce qui veut dire que les deux parties doivent s'entendre sur un montant d'indemnisation. »

En effet, le [formulaire F.A.Q. n° 20](#)

(<https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/professionnels/assureur/automobile/faq-20a.pdf>) de l'Autorité des marchés financiers indique en toutes lettres que les frais de location pour un autre véhicule automobile en remplacement temporaire « cessent d'être remboursés lorsque le véhicule assuré est remplacé ou réparé ou lorsqu'une entente sur le règlement du sinistre est conclue avant que le véhicule assuré soit remplacé ou réparé ».

POUR ACCÉLÉRER LE PROCESSUS

L'assureur et l'assuré ont, certes, intérêt à négocier une entente dans les meilleurs délais pour éviter d'étirer inutilement le processus de règlement de la réclamation. L'avantage pour l'assureur : cesser de rembourser les frais de taxi, de transport en commun ou de location d'un véhicule; et pour l'assuré : revenir le plus rapidement possible à une situation normale.

Lorsque l'assureur présente son offre, l'assuré ne peut toutefois la refuser sans justifier sa décision. « Il doit expliquer les raisons pour lesquelles il croit que l'offre ne respecte pas la valeur de son véhicule et présenter ses recherches à l'appui, le cas échéant », ajoute M^{me} Mercier, en précisant que ces différends sont moins fréquents lorsqu'un véhicule est assuré en « valeur à neuf » par opposition aux cas d'indemnisation en valeur « au jour du sinistre », puisqu'il faut en établir la dépréciation applicable.

Ayant exercé auparavant comme expert en sinistre, l'enseignante avoue n'avoir jamais rencontré ce problème. Lorsqu'elle prévoyait que l'assureur déclarerait le véhicule « perte totale », elle préparait en amont l'assuré à une éventuelle offre de son mandant.

FOURNIR DES EXPLICATIONS ET PRÉPARER L'ASSURÉ

« L'expert en sinistre aurait dû préparer l'assurée, dit M^{me} Mercier, pour qui cette omission est la principale source du problème dans cette histoire. Dès le premier appel, l'expert doit expliquer à son client le déroulement du processus de règlement de sa réclamation. Par le fait même, il devrait aviser l'assuré que d'ici quelques jours, l'assureur fera une offre et qu'en vue de se préparer à accepter ou à refuser la proposition, l'inviter à faire des recherches au préalable sur la valeur de son véhicule. »

D'ailleurs, le Bureau du syndic rappelle que l'expert doit, en vertu de ses obligations déontologiques, fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre et des services qu'il lui rend¹. Lorsque l'expert en sinistre favorise des mesures d'éducation et d'information, comme le requièrent ses obligations², il devient proactif et devance les besoins d'information de son client, ce qui permet d'éviter les malentendus.

Lors de l'ouverture du dossier, l'expert ne sait pas toujours si le véhicule sera déclaré perte totale. Par contre, dès qu'il en est avisé par l'assureur et qu'il demande l'évaluation de la valeur du véhicule, il devrait aussitôt en parler à l'assuré afin de lui permettre de se préparer. « Je comprends que l'expert peut être très occupé, ajoute M^{me} Mercier. Mais avec une telle préparation, lorsque l'offre de l'assureur est soumise à l'assuré, même le client qui voudrait se défilier sera en mesure de prendre une décision éclairée et d'offrir une réponse réfléchie à l'expert en sinistre. Dans ce contexte, l'expert pourra même offrir à son client un délai raisonnable, circonscrit dans le temps, pour communiquer sa décision. »

Cette approche préventive rassure non seulement l'assuré, mais permet aussi d'éviter d'étirer inutilement le traitement des dossiers et de respecter le libellé de la F.A.Q. n° 20 afin d'obtenir une entente formelle, et ce, avant d'exiger du client qu'il retourne son véhicule de location.

Enfin, le Bureau du syndic réitère que les obligations déontologiques d'un professionnel ont [préséance sur les directives d'un employeur](#)

(<http://www.chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/code-de-deontologie/500/les-obligations-deontologiques-prevalent>)

. Il est normal que les professionnels certifiés soient loyaux envers leur employeur; toutefois, ce sentiment de loyauté ne doit pas occulter leurs obligations déontologiques. Voilà ce qu'est venu confirmer à plusieurs reprises le Comité de discipline de la ChAD³. Par conséquent, « lorsque l'expert en sinistre se trouve dans une situation où son indépendance professionnelle peut être affectée, il devrait avoir le réflexe d'en discuter avec ses supérieurs de façon à ne pas contrevenir à son code de déontologie », ajoute le Bureau du syndic.

Dans certains cas où l'assuré n'a pas souscrit l'avenant F.A.Q. n° 20, et suivant certaines conditions, l'assuré sera couvert par le formulaire d'assurance automobile du Québec (F.P.Q. n° 1) pour la location d'un véhicule de remplacement temporaire.

Par exemple, **en cas de vol**, une garantie additionnelle du chapitre B de la F.P.Q. n° 1 offrira un montant maximal de 40 \$ par jour et de 1 200 \$ par sinistre pour un véhicule de remplacement, et ce, après un délai de 72 heures (garantie subsidiaire B du chapitre B). Si l'assuré a souscrit la F.P.Q. n° 5 (assurance de remplacement), il recevra un remboursement pour ce délai de carence. Les frais de privation de jouissance en cas de vol cessent d'être remboursés lorsque le véhicule assuré est remplacé ou réparé, s'il a été retrouvé endommagé, ou lorsqu'une entente sur le règlement du sinistre est conclue avant que le véhicule assuré soit remplacé ou réparé. Si l'assuré a souscrit l'avenant F.A.Q. n° 20, ce dernier s'applique aux frais engagés à partir de minuit et une le lendemain de la déclaration de vol à la police ou à l'assureur.

En cas d'accident non responsable, le chapitre A de la F.P.Q. n° 1 prévoit le remboursement des frais raisonnables de location à partir du premier jour. Par contre, contrairement à l'avenant F.A.Q. n° 20, le contrat ne prévoit pas de montant maximal ni jusqu'à quel moment les frais de location sont couverts, puisque c'est le droit commun qui s'applique (Convention d'indemnisation directe, article 6b). Une approche raisonnable est habituellement de mise. Si l'assuré est partiellement responsable de l'accident, la demande d'indemnisation pour les frais de location sera traitée de la même façon, mais selon le pourcentage de non-responsabilité.

En cas d'accident responsable, c'est l'avenant F.A.Q. n° 20 qui permet le remboursement de ces frais selon un montant déterminé par l'assureur. Un montant maximum quotidien et par sinistre est inscrit à l'avenant.

Pour tous les autres sinistres couverts sous le chapitre B, l'avenant F.A.Q. n° 20 s'applique uniquement aux frais engagés dès le moment où le véhicule assuré ne peut plus rouler en raison des dommages qu'il a subis ou, s'il est encore en état de rouler malgré les dommages subis, dès le moment où il est confié à un réparateur. La F.P.Q. n° 5 indemnise les frais de location après l'épuisement de la F.P.Q. n° 1 et de l'avenant F.A.Q. n° 20, s'il a été souscrit.

Cette information est tirée de l'outil [Tableau comparant l'avenant F.A.Q. n° 43 et la F.P.Q. n° 5](http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/role-conseil/502/3-tableau-comparant-lavenant-faq-n-43-et-la-fpq-n-5)

(<http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/role-conseil/502/3-tableau-comparant-lavenant-faq-n-43-et-la-fpq-n-5>)

et des [formulaires d'assurance automobile du Québec](https://lautorite.qc.ca/professionnels/assureurs/assurance-automobile/formulaires-dassurance-automobile/)

(<https://lautorite.qc.ca/professionnels/assureurs/assurance-automobile/formulaires-dassurance-automobile/>).

1. Article 21, *Code de déontologie des experts en sinistre*.
2. Article 14, *Code de déontologie des experts en sinistre*.
3. *Chambre de l'assurance de dommages c. Soucy*, 2011-08-01 et *Chambre de l'assurance de dommages c. Béchard*, 2011-08-02(E). Autres décisions plus récentes : [Chambre de l'assurance de dommages c. Domon](#)

(http://citoyens.souqil.qc.ca/php/decision.php?g-recaptcha-response=03AMGVjXgPO43e9Obswqm886xjUtn5u0bWC10N-IZpcPL_0C6kK2_pApR0tzjxelerVjz9PaM0xfyHuelpmEPalkfG6brFeKI7YcQKAVIFyLYU-dlGc5FS5e-QnT0A9RCdZ6LK9pQTjlp-BEWaOh6IV9zTBAID1IScmHosUUIWXCCLR87e646EOTa2dkqn8RzEXPOEq75v6Trng2Hig0BfnL Yh5qN2w93vjAVBHB4_15cAz3n0fbAIVwGE29zrQym0j9YfTQdkc9enGQ2EwJ9e-g-MLOBvsX0m0aevlqrjWpVsUV5KAXv0&ID=3E004D077979AAA339171D061D6F835E)

, 2016-06-01 et *Chambre de l'assurance de dommages c. Lévesque*

(<http://citoyens.souqil.qc.ca/php/decision.php?ID=0EF3EBCD3E14MEE773A8CS2EB303082A&page=1>), 2016-05-06(C).