

INSURANCE BROKERS ASSOCIATION OF CANADA
ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES DU CANADA

Livre blanc :
Détermination de la
valeur au jour du sinistre
aux fins de l'assurance
pleine valeur

Janvier 2009

ACAC

Si aucune des parties ne peut assumer entièrement la paternité et la responsabilité de la valeur spécifique attribuée à un bien assuré, la responsabilité pour la détermination de cette valeur devrait être partagée entre l'assureur, le courtier, le client et le fournisseur de logiciel. Cette responsabilité étant partagée, toutes les parties comprennent et conviennent de la nécessité d'accorder la primauté aux intérêts du consommateur.

Livre blanc sur l'utilisation des outils de calcul de la valeur au jour du sinistre pour l'assurance pleine valeur

Introduction

Tout au long de 2008, les divers acteurs du secteur de l'assurance au Canada ont encore une fois débattu de la question de l'assurance pleine valeur et de son incidence sur leur capacité à fournir des services aux clients. Cette question a été débattue en long et en large dans les années passées, mais les résultats concrets se font encore attendre pour ce qui est de la méthode ou de la solution à privilégier.

Par suite des discussions qui ont eu lieu au sein d'une association provinciale, cette question de l'assurance pleine valeur a été soumise au comité de direction de l'Association des courtiers d'assurances du Canada (ACAC). On a demandé au comité responsable des technologies de se pencher sur cette question, d'examiner tous les documents pertinents et de formuler ses commentaires. Le présent livre blanc s'inscrit dans le prolongement de ce processus.

Problèmes, questions et préoccupations

Les courtiers se font un devoir de trouver la meilleure protection pour leurs clients. Ils doivent également agir dans la plus entière bonne foi pour fournir aux assureurs l'information la plus exhaustive et la plus exacte possible en vue de l'évaluation de l'exposition au risque. Or l'évaluation de la pleine valeur aux fins de la gestion des risques liés à l'assurance habitation des particuliers pose des difficultés depuis de nombreuses années aux professionnels en assurances. Dans les pages qui suivent, nous traiterons des préoccupations soulevées du point de vue du consommateur, du courtier et des assureurs.

Consommateurs

Lorsqu'on leur demande de choisir la valeur de remplacement pour leurs biens, la plupart des consommateurs ne savent pas comment s'y prendre pour établir cette valeur et, bien souvent, ne possèdent pas nécessairement les renseignements sur des aspects importants de leur propre habitation. Par exemple, ils peuvent fournir sans peine certains renseignements de base, comme la superficie habitable et les améliorations importantes apportées à leur propriété, mais sont souvent incapables de fournir des précisions sur des aspects comme le filage électrique, la plomberie, la structure, l'utilisation de matériaux haut de gamme, etc.

La plupart des consommateurs sont conscients de l'importance de souscrire une protection suffisante pour couvrir ce qu'il leur en coûterait pour remplacer leurs biens en cas de sinistre. Il arrive toutefois que certains consommateurs estiment pouvoir s'en tirer à bon compte en assurant leurs biens pour un montant inférieur à la valeur de remplacement réelle, parce qu'il leur semble peu probable que le bâtiment, y compris les fondations, soit perdu en entier, ou parce que leur police prévoit une clause de garantie pour la valeur de remplacement. Très peu d'entre eux toutefois sont au fait des conditions supplémentaires généralement associées à la valeur de remplacement, ou ont saisi pleinement les conséquences que des limites inadéquates pour les coûts de reconstruction pourraient avoir sur d'autres limites, notamment celles applicables à l'assurance du contenu.

Lorsque vient le temps de mettre à jour la valeur des biens d'un client, le courtier prend des mesures bien précises pour communiquer avec ce client afin de passer en revue le détail de ses biens. Il arrive que le client ne réponde pas promptement à ces demandes, ce qui, en cas de sinistre, peut créer des problèmes aussi bien pour lui que pour la société d'assurance.

Courtiers

La plupart des courtiers offrent une assistance à leurs clients, à titre de service supplémentaire, pour les aider à déterminer la valeur de remplacement de leurs biens. À cet égard, la principale difficulté pour le courtier est sans doute d'acquiescer une compréhension suffisante des termes, des pratiques et des matériaux propres au domaine de la construction pour être en mesure d'utiliser adéquatement les calculateurs d'assurance pleine valeur.

Les courtiers ne sont pas des entrepreneurs en construction – ce sont des conseillers qui aident les consommateurs à choisir les produits d'assurance qui répondent le mieux à leurs besoins particuliers. Et malgré toutes les heures consacrées à la collecte et à l'examen des données sur la construction auprès de ses clients, les services du courtier ne sauraient se substituer à ceux d'un évaluateur professionnel ou d'un entrepreneur en construction.

Les calculs de la valeur de remplacement sont effectués par les courtiers à l'aide de logiciels. On appelle ces logiciels des « calculateurs d'assurance pleine valeur ». Les valeurs générées peuvent varier selon leur utilisation, selon les données recueillies et la façon dont elles sont saisies, selon la connaissance des codes du bâtiment, des normes de construction, de la main-d'œuvre et des matériaux par le courtier, ainsi que selon l'exactitude des informations disponibles sur un risque particulier. Toutes ces variables peuvent donner lieu à des écarts dans les résultats d'un outil à l'autre, et d'un courtier à un autre.

Les calculateurs d'assurance pleine valeur génèrent des estimations à partir des informations saisies par l'utilisateur et des données sur les coûts intégrées dans le logiciel. Il est essentiel que ces données intégrées soient à jour pour obtenir la valeur la plus exacte possible, compte tenu des conditions du marché dans une région donnée.

Certains cabinets de courtage utilisent plus d'un calculateur d'assurance pleine valeur. Cette pratique peut poser problème, car elle tend à créer une perception d'antisélection du point de vue de l'assureur, et peut donner lieu à des résultats contradictoires et souvent inexplicables qui peuvent porter à confusion pour le client. Lorsqu'une police est choisie en retenant la valeur la plus faible parmi les diverses options générées par un éventail de calculateurs d'assurance pleine valeur, le client peut se retrouver avec une couverture insuffisante de ses biens.

Par ailleurs, le manque d'uniformité dans la façon d'appliquer les options offertes d'un calculateur à l'autre peut donner lieu à des divergences supplémentaires qui remettent en question la fiabilité du processus d'évaluation et la capacité du courtier à effectuer cette évaluation.

Dans un marché concurrentiel, les courtiers devraient être libres de choisir les outils qui répondent le mieux à leurs besoins (p. ex., un calculateur d'assurance pleine valeur). Comme pour tout autre achat de logiciel, la prise de décisions repose sur certains facteurs (coût, mises à jour du produit et des données, service à la clientèle et

convivialité, nouvelles caractéristiques, innovation, exactitude des résultats obtenus au moyen de nouvelles formules de calcul simplifiées, etc.). Chaque cabinet de courtage a ses préférences et, idéalement, devrait être libre de faire ses choix. Comme les informations requises pour calculer la valeur de remplacement ne sont pas statiques et varient au fil du temps, les courtiers doivent toutefois être conscients de l'importance d'investir dans les mises à jour et la formation continue pour s'assurer d'obtenir les résultats les plus exacts possible.

Les données sur les biens d'un client saisies dans les calculateurs d'assurance pleine valeur sont inévitablement à la portée du courtier et de l'assureur et, dans certains cas, du fournisseur de logiciel. Il faut toutefois garder à l'esprit que ces données, peu importe la façon dont elles sont recueillies, ne doivent servir qu'aux fins de l'évaluation du risque présenté par le client et, par conséquent, qu'elles font partie intégrante des renseignements sur le client recueillis par le courtier. Il en ressort que les renseignements sur le client et toutes les informations relatives à ses polices appartiennent ainsi au courtier, en sa qualité de principal représentant du client. De même, toutes les données recueillies aux fins du calcul de la valeur de remplacement doivent être considérées comme appartenant au courtier qui agit au nom de son client.

Assureurs

En dernière analyse, c'est la société d'assurance qui assume le risque et la responsabilité du remplacement des biens en cas de sinistre, en contrepartie d'une prime équitable perçue auprès du client. Les sociétés d'assurance qui fournissent ce service aux clients veillent à ce que les primes facturées soient proportionnelles au risque qu'elles conviennent d'assurer. La concurrence entre les assureurs continuera d'avoir un effet, comme il se doit, sur le niveau des primes. En toute logique, plus le risque ou la valeur associés à un bien est élevé, plus la somme à percevoir par la société d'assurance devrait être élevée.

On ne peut raisonnablement s'attendre à ce qu'une société d'assurance perçoive auprès du consommateur une somme disproportionnée par rapport à son exposition réelle au risque, c'est-à-dire à la valeur de remplacement réelle du bien.

Lorsqu'une société d'assurance reçoit de la part d'un courtier une proposition pour une nouvelle police d'assurance habitation, les souscripteurs devraient avoir une assurance raisonnable que la valeur indiquée dans la demande reflète la valeur de remplacement véritable du bien ou du risque à assurer. Chaque assureur est libre d'accepter ou non la

demande qui lui est soumise, ainsi que le calcul de la valeur de remplacement proposé. Toutes les parties ont intérêt à ce que les estimations fournies, qui sont souvent établies à l'aide de calculateurs d'assurance pleine valeur, soient le plus exactes possible.

Soulignons que certains assureurs n'approuvent pas tous les calculateurs d'assurance pleine valeur, ou ne les approuvent pas de façon cohérente dans toutes les régions. En cas de divergences, certaines sociétés d'assurance peuvent accorder un tarif préférentiel aux clients lorsqu'un outil particulier a été utilisé. La situation est encore plus problématique lorsque les différences au chapitre des coûts de construction sont beaucoup plus marquées (ou minimes) dans une région du pays. Dans toutes les régions, peu importe le moment, il faut savoir que l'activité économique, l'offre et la demande de main-d'œuvre, le coût des matériaux, etc., ont une incidence sur la détermination de la valeur de remplacement des biens assurés.

Résultats

Idéalement, nous pourrions utiliser une méthode unique pour obtenir une valeur de remplacement fiable et précise pour un bien donné, valeur qui serait acceptée par la société d'assurance, le courtier et le consommateur.

Or, comme il n'existe pas de méthode unique et qu'aucun intervenant du secteur d'activité ne peut à lui seul assumer l'entière responsabilité de la tâche, il nous faut un processus commun pour déterminer la valeur de remplacement d'une habitation. Et bien qu'une bonne partie du travail soit effectué par les courtiers, parce qu'ils sont en contact étroit avec les clients et ont plus que quiconque au sein de leur communauté d'affaires les connaissances requises, les divers intervenants devraient être conjointement responsables des résultats obtenus à l'aide de ces calculs

Responsabilités

Toutes les parties qui interviennent dans le processus de détermination des valeurs doivent assumer leur part de responsabilité dans la détermination d'une valeur de remplacement qui soit aussi fidèle et exacte que possible.

Responsabilité des assureurs

Il incombe aux sociétés d'assurance de spécifier la fréquence à laquelle les mises à jour de la valeur des biens d'un titulaire de police sont requises, de stipuler les calculateurs acceptés (y compris les versions) pour leurs polices d'assurance et d'assurer la transparence de leur processus de vérification.

Comme la décision d'accepter ou non un risque leur appartient, il leur incombe de spécifier les conditions associées à l'acceptation de ce risque (c.-à-d. l'offre d'une couverture d'assurance pour des biens spécifiés et les conditions applicables).

Responsabilité des courtiers

Il incombe aux courtiers de veiller à ce que les consommateurs obtiennent une assurance appropriée fondée sur une valeur qu'ils comprennent et acceptent. Il leur incombe également d'utiliser les outils les plus à jour et les données sur les coûts les plus récentes, et d'appliquer des pratiques d'utilisation raisonnables. Les courtiers devraient également indiquer aux assureurs les outils de calcul qu'ils utilisent dans le cadre de leurs activités.

Responsabilité des consommateurs

En dernière analyse, le consommateur doit connaître la valeur de ses propres biens et assumer une responsabilité à cet égard. Il devrait savoir ce qu'il en coûterait (dans une mesure raisonnable) pour remplacer les biens qui lui appartiennent en cas de sinistre. Dans bien des cas, le bien personnel d'un client, qu'il s'agisse d'une habitation ou d'une automobile, est de loin son actif le plus important. Il est essentiel de connaître la valeur véritable de ce bien aux fins de détermination de la valeur de remplacement.

Responsabilité des fournisseurs de logiciels

Les fournisseurs de logiciels font valoir que leurs calculateurs d'assurance pleine valeur fournissent des estimations exactes du coût de reconstruction d'une habitation dans des scénarios de sinistre. Bien évidemment, il est essentiel pour des motifs d'ordre concurrentiel qu'une bonne part des renseignements qu'ils recueillent demeure exclusive et confidentielle. Cela dit, il incombe aux fournisseurs de logiciels de collaborer avec le secteur de l'assurance pour améliorer l'efficacité et l'exactitude de leurs outils lorsque des écarts récurrents sont constatés dans les résultats. Ce problème s'avère encore plus épineux lorsqu'un même fournisseur offre différents produits à des souscripteurs, des courtiers, des évaluateurs et des experts en sinistres.

Recommandations

À la lumière de notre examen, nous proposons un certain nombre de recommandations. Ces recommandations reposent sur la prémisse que la détermination d'une valeur de remplacement fidèle et exacte est une responsabilité partagée entre la société d'assurance, le courtier, le client et le fournisseur de logiciels.

Voici ces recommandations, sans ordre particulier d'importance :

1. **Les sociétés d'assurance devraient approuver l'utilisation de calculateurs d'assurance pleine valeur spécifiques** en précisant le nom du produit, y compris sa version, et la date de diffusion des données sur les coûts qui doivent être utilisées pour générer les valeurs de remplacement.
2. **Les courtiers devraient être libres de choisir leurs outils de calcul.** Ils devraient également être libres de modifier leur choix à mesure que l'éventail des options offertes sur le marché s'élargira par l'effet de la concurrence. Idéalement, la concurrence fera en sorte qu'il y aura toujours plusieurs options disponibles, si bien qu'aucun fournisseur ne puisse bénéficier d'un monopole. Cela dit, les courtiers ne devraient pas utiliser plus d'un calculateur à la fois, et devraient être tenus de confirmer aux assureurs le calculateur qu'ils ont choisi afin que cette information soit consignée en dossier.
3. **Certaines options proposées dans les logiciels de calcul devraient être requises,** c'est-à-dire l'inclusion des fondations; des frais généraux et de la marge bénéficiaire de l'entrepreneur; des honoraires des architectes; et de la rémunération à la prime.
4. **Les courtiers devraient continuer d'être responsable de veiller à ce que le calcul de la valeur de remplacement soit effectué.** Par conséquent, la totalité des données recueillies demeurerait la propriété du courtier et lui serait dévolue. Les contrats entre les courtiers et les assureurs, et entre les courtiers et les fournisseurs de logiciels devraient être clairement libellés afin de confirmer ce principe.
5. **Des évaluations à jour devraient être obligatoires pour toutes les affaires nouvelles et toutes les lettres d'autorisation.** Les courtiers ne devraient utiliser, et les assureurs ne devraient accepter, que les évaluations générées par les versions les plus récentes des calculateurs de pleine valeur reconnus.
6. **Sauf indication contraire par l'assureur, une mise à jour de l'évaluation du bien devrait être soumise aux sociétés d'assurance au moins tous les cinq ans.** La société d'assurance serait libre de stipuler la fréquence de son choix. Les différences sur le plan économique qui existent entre les régions joueront un rôle dans la détermination des municipalités au Canada qui seront exemptées de cette règle de cinq ans et qui seront assujetties à un calendrier établi par l'assureur.
7. **Les consommateurs devraient signer, dans la mesure du possible, les formulaires**

d'évaluation qui attestent la valeur documentée de leur bien.

8. Nous recommandons **l'établissement d'une tribune neutre où les parties prenantes pourraient évaluer l'exactitude des calculateurs d'assurance pleine valeur.** Cette tribune permettrait aux assureurs d'obtenir un niveau de confiance élevé à l'égard des valeurs de remplacement obtenues. Elle permettrait en outre aux fournisseurs de ces outils de tester l'exactitude des résultats obtenus à l'aide de leur produit par rapport à une base de référence établie par un tiers indépendant. Cette tribune pourrait être créée au sein d'un organisme sectoriel impartial qui n'est pas sous le contrôle d'une partie prenante spécifique.