

## Récit d'un fait vécu

# Pierre, 30 ans : inondé, sinistré et frustré

« Le seul risque que nous ayons est que le ciel nous tombe sur la tête. » *Assurancetourix*

Notre service de conseillers mobiles connaît un succès indéniable depuis son lancement, il y a maintenant trois ans. Ces planificateurs financiers certifiés sont payés à salaire et peuvent couvrir les sept domaines de la planification financière, dont la gestion des risques. Ils ne vendent pas d'assurances, mais peuvent évaluer le type et la couverture d'assurance qu'il vous faut. Le présent article relate une situation vécue par l'un de nos clients. Nous allons tenter d'en dégager certaines règles.

### SOMMAIRE

Pierre, 30 ans : inondé, sinistré et frustré Le saviez-vous ?	1
Impôts 2009 : Quoi de neuf à l'horizon ? Droit de vote ! La rémunération des dirigeants : un sujet chaud ! Assemblées annuelles	2
Le gestionnaire... Jean-François Legoux	3
Concours CELI : et le gagnant est... Des fonds de qualité dites-vous ? Erratum	4
Le mot de la DG	5
La parole à nos partenaires : Alphaplantes	6

## saviez-vous

### Le saviez-vous ?

Si vous avez une bonne idée de l'âge à laquelle vous prendrez votre retraite, il vous est toutefois impossible d'en prédire la durée. Selon des experts en longévité, les gènes influencent environ 30 % de notre santé – le reste dépend de nous. Il existe plusieurs calculateurs de vie dont la populaire version américaine [www.livingto100.com](http://www.livingto100.com) qui vise à vous conscientiser sur les mesures à prendre pour vivre mieux et plus longtemps. Une pomme par jour... 🍏

L'hiver 2007-2008 fut particulièrement enneigé, vous rappelez-vous ? À un point tel qu'à la fonte de toute cette neige, une partie de l'eau trouva refuge au sous-sol de la maison de Pierre. Fort démuné face à la force de l'eau, il dut rapidement appeler les secours : sa compagnie d'assurances (Règle no 1).

Un expert en sinistre est dépêché sur les lieux. En enlevant les planchers, il constate qu'il y a beaucoup plus d'eau que Pierre et sa conjointe le supposaient, et que la source d'infiltration de toute cette eau est inconnue. Signalons que Lola (pseudonyme dorénavant célèbre au Québec !) est enceinte d'environ six mois à l'époque. Détail non négligeable...

Deux semaines plus tard, une personne nommée par l'assureur vient faire une expertise sur le drain français qui démontre qu'il est vétuste (comme plusieurs conduites d'eau de Montréal !) et doit être remplacé. Cette expertise est aux frais de Pierre (Règle no 2).

Aux frais de l'assureur, un expert en évaluation des dommages vient aussi faire son tour pour évaluer tout ce qui doit être démolé et remplacé. Son but est de remettre la maison en état, telle qu'elle l'était une minute avant le sinistre.

Un mois plus tard, les travaux de remplacement du drain français débutent. Pierre et Lola habitent maintenant en zone sinistrée : leur terrain n'est plus qu'une série de monticules de terre, de sable et de débris qu'il faut escalader pour se rendre à la maison. Ces travaux sont aux frais de l'assureur. Pierre doit déboursier seulement le coût du drain français (i.e. le tuyau lui-même) et son installation (Règle no 3).

Quelques jours plus tard... coup de théâtre ! Un inspecteur de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) s'amène sur le chantier ! Un appel anonyme l'a avisé que l'un des entrepreneurs n'aurait, semble-t-il, pas de permis de la RBQ (Règle no 4).

En plus d'avoir un terrain en débâcle, Pierre et Lola ont maintenant entre les mains un dossier « radioactif » : pendant près de deux mois, les travaux sont suspendus, le temps que l'entrepreneur sans permis soit remplacé par l'assureur. De plus, le début des vacances estivales multiplie les délais, pourtant déjà nombreux. Seule une lettre de plainte envoyée à des membres du conseil d'administration du courtier d'assurances et à des personnes haut placées chez l'assureur fera redémarrer les travaux.

Enfin, les travaux extérieurs sont terminés, mais le sous-sol demeure une zone sinistrée. Vous rappelez-vous de l'état de Lola ? Je vous laisse deviner la date de début des travaux pour le sous-sol... Eh oui ! Exactement 36 heures après l'accouchement, Pierre, Lola et leurs héritiers doivent quitter la maison car les fongicides ne font pas bon ménage avec les nourrissons (Règle no 5). Ils seront sans domicile fixe pendant six semaines.

Près de six mois (!) après le premier appel à l'assureur pour signaler les dégâts d'eau, la maison est finalement redevenue comme avant. C'est seulement à ce moment que Pierre et Lola entreprennent de faire une plainte en bonne et due forme auprès de l'assureur puisque ce dernier avait refusé de leur rembourser certaines dépenses. Prenez note que les assureurs sont régis par l'Autorité des marchés financiers (AMF) : lorsqu'un assureur reçoit une plainte par écrit, il n'a que quelques jours ouvrables pour envoyer un accusé de réception. L'assureur de Pierre et Lola n'a pas respecté ce protocole (Règle no 6).

Finalement, nos héros recevront leur dernier chèque 36 semaines après leur premier appel. Neuf mois peuvent vous paraître longs, mais voici un point important à retenir : le type de sinistre qui amène une réclamation au niveau de l'assurance-habitation est souvent un phénomène météo (verglas, neige, foudre, pluie diluvienne). Vous ne serez donc pas seuls dans ce cas à demander une réclamation (Règle no 7).

Votre assurance-habitation comporte une franchise, mais celle-ci ne tient pas compte des coûts pour trouver la cause du sinistre et pour réparer la cause de ce sinistre. Et

parfois même, vous en profiterez peut-être pour demander à l'entrepreneur qui est déjà sur les lieux de faire certains autres travaux... « tant qu'à y être » (Règle no 8).

Malgré tout, certains points positifs sont ressortis de cette expérience (Règle no 9). À l'achat d'une assurance-habitation, le coût est évidemment un élément important, mais les différents avenants qui y sont inclus doivent également être considérés. Dans cette histoire, sans l'avenant 16C (contre les eaux du sol), Pierre et Lola étaient cuits... ou plutôt lavés ! En effet, l'assurance n'aurait été d'aucune aide et les travaux auraient été entièrement aux frais du couple (Règle no 10). Les quelques dizaines de dollars que coûtait cet avenant ont permis à nos sinistrés d'épargner plusieurs dizaines de milliers de dollars !

En résumé : **on s'assure pour les événements dont la probabilité est faible, mais dont les conséquences financières pourraient être grandes.** Si, par malheur, vous devez vous prévaloir de votre assurance, prenez des notes, suivez les travaux faits par des firmes recommandées par l'assureur et montez aux barricades pour faire valoir vos droits.

... en passant, Pierre et Lola ont eu un garçon !



## Règles importantes en cas de sinistre

1	Appelez votre assureur dès que vous constatez des dégâts. Le fait de ne pas appeler et d'attendre que la situation se détériore pourrait aller jusqu'à vous exclure de la couverture d'assurance.	6	Avant de faire une plainte formelle à votre compagnie d'assurances, prenez d'abord le téléphone et essayez de vous entendre avec votre courtier. Si vous n'obtenez pas satisfaction, faites une plainte par écrit. Vous recevrez un accusé de réception quelques jours plus tard. En dernier recours, vous pouvez appeler l'AMF pour savoir comment faire valoir vos droits.
2	Les frais engendrés pour déterminer la cause des dégâts sont aux frais de l'assuré.	7	Attendez-vous à recevoir un service lent. Prenez des notes de toutes vos communications avec l'assureur (verbales ou écrites) et conservez les reçus, estimations, factures, rapports, etc.
3	La cause du sinistre n'est pas couverte par l'assurance, mais les dommages liés à cette cause le sont.	8	Lorsqu'un planificateur financier vous recommande de maintenir un « coussin de sécurité » équivalent à trois mois de dépenses, c'est justement pour pouvoir payer ce type de dépense imprévue. Un montant placé dans un fonds de revenu court terme dans lequel vous pouvez puiser à votre guise est tout indiqué pour ce coussin de sécurité, encore mieux s'il est placé à l'abri de l'impôt, dans un compte d'épargne libre d'impôt (CELI), par exemple.
4	Les entrepreneurs devraient être choisis par la compagnie d'assurances pour vous assurer que les travaux soient faits selon ses exigences. La responsabilité de vérifier l'enregistrement des entrepreneurs auprès de la Régie du Bâtiment du Québec revient par le fait même à l'assureur.	9	À intervalle régulier, il est bon d'appeler son assureur pour faire augmenter la couverture d'assurance. Certains contrats prévoient une indexation des montants couverts, mais l'inflation sur les coûts de construction est sans commune mesure avec l'indice des prix à la consommation.
5	Parfois, certaines décisions sont à la discrétion de l'assureur. Dans ce cas-ci, la règle voulait que Pierre et Lola ne soient pas relogés pendant les travaux (!). Il faut donc conserver ses énergies tout au long du processus pour pouvoir débattre au besoin d'un point qui vous tient à cœur. Si votre assureur en décide autrement, avant de vous reloger dans le penthouse du plus bel hôtel de la région, sachez que l'assuré est le dernier à se faire rembourser par l'assureur. Donc, si le montant alloué pour les travaux a déjà été dépensé pour les entrepreneurs, vous pourriez devoir payer vous-même la note de l'hôtel.	10	Ne lésinez pas sur les avenants. Pour quelques dizaines de dollars par année, votre niveau de protection sera plus étendu.