

Le point de vue du Groupement des assureurs automobiles sur les centres d'estimation

Raymond Medza

Volume 52, Number 3, 1984

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1104394ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1104394ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (print)

2817-3465 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this document

Medza, R. (1984). Le point de vue du Groupement des assureurs automobiles sur les centres d'estimation. *Assurances*, 52(3), 329–333.
<https://doi.org/10.7202/1104394ar>

Article abstract

In this article, Mr. Raymond Medza, managing director of the *Groupement des assureurs automobiles*, describes the operations of the estimate centres and replies to some of the criticisms made by the Automobile Protection Association. This article is of interest as it shows how the G.A.A. has set-up its estimate centres in Quebec and what results have been obtained.

Le point de vue du Groupement des assureurs automobiles sur les centres d'estimation

par

Raymond Medza⁽¹⁾

In this article, Mr. Raymond Medza, managing director of the Groupement des assureurs automobiles, describes the operations of the estimate centres and replies to some of the criticisms made by the Automobile Protection Association. This article is of interest as it shows how the G.A.A. has set-up its estimate centres in Quebec and what results have been obtained.

329



En mars dernier, une déclaration de l'Association pour la protection des automobilistes (A.P.A.), reprise par les médias d'information, attirait l'attention du public sur le fonctionnement des centres d'estimation. Avant de répondre aux critiques formulées à cette occasion, rappelons d'abord les origines et les objectifs de ces centres.

Le réseau des centres d'estimation a été mis sur pied en 1979 par le Groupement des assureurs automobiles (G.A.A.), conformément à l'article 171 de la Loi sur l'assurance automobile du Québec. En introduisant cette disposition, le gouvernement répondait à un vœu formulé quelques années plus tôt par le Comité d'étude sur l'assurance automobile. On pouvait ainsi lire, dans le rapport Gauvin, du nom du président du Comité, que la création des centres d'estimation, ouverts à tous les assurés, serait un moyen particulièrement avantageux de résoudre les problèmes relatifs au contrôle des coûts de la réparation et de l'évaluation des dommages ; « ces centres élimineraient les conflits qui existent entre l'assureur, l'assuré et les garagistes, lors de l'établissement des montants requis pour réparer les dommages réellement subis lors de l'accident », de même qu'ils « permettraient de régler les sinistres plus rapidement, de mieux con-

(1) M. Medza est directeur général du *Groupement des assureurs automobiles*.

trôler les techniques d'évaluation, d'accroître leur efficacité et leur équilibre et, enfin, de réduire les frais de règlement en éliminant les déplacements coûteux des évaluateurs »⁽²⁾. En somme, le réseau des centres d'estimation a été créé pour obtenir un système d'estimation standardisé, précis et efficace.

330

Ce réseau comprend aujourd'hui vingt-deux centres, agréés par le G.A.A. et opérant sur une base privée⁽³⁾, qui desservent, par leur localisation sur le territoire québécois⁽⁴⁾, soixante pour cent de la population. Ils ont réalisé annuellement une moyenne de 160,000 estimations au cours des trois dernières années. Précisons tout de suite que les évaluations des centres sont effectuées à l'aide d'un système informatique appelé *Audatex*, de manière à uniformiser l'évaluation du coût des pièces et de la main-d'oeuvre. Ce système permet d'éliminer les erreurs de calcul, tout en augmentant la vitesse d'exécution.

L'utilisation des centres a, par ailleurs, permis de réduire les délais de règlement, de même que de contrôler les coûts des sinistres. Le montant moyen des estimations est, en effet, passé de \$628 en 1980 à \$524 en 1981, \$496 en 1982 et \$528 en 1983. Bien entendu, s'il y a toujours place à l'amélioration, nous croyons que les centres ont su répondre aux objectifs qui leur étaient assignés et s'acquittent de leur mission d'estimation des dommages de façon adéquate et équitable. Depuis sa fondation, la direction des centres d'estimation n'a d'ailleurs enregistré aucune plainte sérieuse à leur endroit de la part des consommateurs.

Alors, qu'en est-il des propos sévères tenus par l'A.P.A. ? Alléguant avoir reçu de nombreuses plaintes de ses membres, l'Association a procédé à une enquête, tout de même limitée, puisqu'elle devait visiter, avec un véhicule accidenté, six centres de la région montréalaise. Elle en a d'abord déduit des écarts de quarante pour cent entre les estimations des dommages effectuées par les divers centres. Ayant obtenu copie de ces estimations, le Groupement a, pour sa part, pu constater que l'écart maximal par rapport à la moyenne des cinq estimations effectuées lors de cette enquête, au

(2) Rapport du Comité d'étude sur l'assurance automobile. 1975, p. 362.

(3) Ils se répartissent comme suit : onze dans la région de Montréal, trois dans la région de Québec et huit dans le reste de la province.

(4) Après appel d'offres, le G.A.A. confie la responsabilité du centre à un entrepreneur indépendant, professionnel de l'estimation, non lié au domaine de la réparation automobile.

moyen du système *Audatex*, est de moins de dix pour cent. Un tel écart, qui gagnerait, bien sûr, à être encore réduit, est tout de même acceptable et compréhensible dans la mesure où l'on n'a pas ici affaire à une *science exacte*. Une part de jugement personnel entre nécessairement en ligne de compte, par exemple, dans l'estimation du nombre d'heures requises pour effectuer un travail de réparation ou de débosselage. Quant à l'écart de quarante pour cent, l'A.P.A. l'a, en fait, obtenu en grande partie en modifiant le taux horaire dans la sixième estimation aux fins de sa comparaison ; ce qui ne se justifie pas, au point de vue technique.

À partir des résultats de l'enquête, l'A.P.A. en vient à remettre en question la formation et la compétence des estimateurs. Il faut rappeler, à cet égard, que ceux-ci doivent d'abord avoir réussi les examens nécessaires à l'obtention du permis de la direction générale des assurances et, par la suite, passer avec succès le test écrit et pratique du G.A.A., avant de se voir assigner le code d'estimateur. S'ajoutent à cela les cours de recyclage et les contrôles exercés périodiquement par le gouvernement, sur lesquels nous reviendrons.

L'A.P.A. reproche aussi aux centres de ne pas procéder de façon systématique à une inspection mécanique des véhicules. Ceci s'explique par le fait que le véhicule qui s'y rend doit être en état de rouler et, à moins d'un problème apparent, ce ne sera qu'en cours de réparation qu'il sera possible de déceler les dommages mécaniques souvent cachés. Cela n'était pas différent dans l'ancien système, sauf lorsque l'estimation était faite chez le garagiste chargé de la réparation.

Quant au coût de réalisation de l'estimation, présentement de \$50, il est fixe, peu importe le temps alloué à son exécution. Ce coût représente moins de un pour cent de la prime payée par l'assuré. Un inspecteur se rend aussi, sans frais supplémentaires, procéder à l'ajustement, si un différend est constaté par le réparateur. Selon nos données, cette situation ne se présente cependant que dans environ cinq pour cent des cas, ce qui constitue un certain indice de la qualité des estimations.

L'Association pour la protection des automobilistes a soulevé le fait que la loi n'oblige pas l'assuré d'aller dans les centres d'estimation. Il doit cependant permettre à l'assureur de voir le véhicule, et la

loi exige en retour des assureurs québécois qu'ils utilisent les centres « toutes les fois que la chose est possible »⁽⁵⁾, c'est-à-dire lorsque la voiture est en état de rouler et que l'automobiliste habite dans un rayon acceptable d'un centre. On peut donc en déduire une obligation indirecte pour l'assuré de faire examiner son véhicule dans un centre d'estimation, à la suite d'un accident.



332 Si les critiques de l'A.P.A. nous apparaissent donc, dans l'ensemble, non fondées, elles nous ont amenés à examiner la situation de plus près et permis de constater certaines anomalies qui, sans être majeures, méritent d'être corrigées. Nous avons, dans cette perspective, procédé à une vérification des contrôles déjà en vigueur. Le Groupement des assureurs automobiles exerce, en effet, un contrôle de la qualité en allant visiter régulièrement, soit environ une fois par mois, les centres d'estimation. Dans l'application de ce mécanisme, plus de dix pour cent des estimations, choisies au hasard, sont vérifiées afin de s'assurer de leur conformité avec les normes et procédures dictées par le Groupement.

Les inspections permettent en même temps de fournir une évaluation et un suivi en matière de connaissance d'estimation de chaque évaluateur. Les anomalies décelées, lors de l'examen des dossiers, sont aussitôt soulignées au gérant du centre avec les mesures correctives à apporter, et font l'objet d'une attention prioritaire le mois suivant de la part des contrôleurs. Les cinq centres affichant le rendement le plus faible reçoivent aussi une attention particulière lors des visites de contrôle subséquentes. Si un centre ne répond plus aux standards de qualité ou ne se conforme pas à ses directives, le G.A.A. a toujours la possibilité de lui enlever son accréditation, comme de retirer le numéro d'un estimateur dont le dossier s'avère insatisfaisant.

Nous n'avons évidemment pas la prétention de croire que le système actuel d'estimation des véhicules accidentés est parfait. Des carrossiers et même des assureurs ont pu, à l'occasion, émettre des réserves qui, nous en sommes conscients, avaient leur part de justification. Mais nous demeurons fermement convaincus que ce système est le plus à même de satisfaire les intérêts des diverses parties impli-

(5) Loi sur l'assurance automobile L.R.●., chapitre A-25, article 171.

quées, et notamment des assurés. D'ailleurs, qui songerait sérieusement à revenir en arrière, et souhaiterait voir renaître l'anarchie et l'arbitraire qui caractérisaient jadis l'évaluation des dommages, avec leurs coûteux effets au chapitre des réparations ?

L'expérience acquise par les centres d'estimation depuis leur mise sur pied a été source de progrès significatifs et nous n'entendons pas relâcher notre vigilance, ni ménager nos efforts pour les rendre dans l'avenir encore plus efficaces.



Nous avons pensé qu'il serait bon d'avoir le point de vue des intéressés. Et c'est pourquoi nous accueillons aujourd'hui l'article que le Groupement des assureurs automobiles nous a fait parvenir. A.

Swedish Private Insurance 1983, by The National Federation of Swedish Insurance Companies.

L'assurance est très développée en Suède. Certaines sociétés sont parvenues ainsi à se constituer des réserves très importantes qu'elles utilisent partiellement à l'étranger. C'est la situation que décrit cette brochure qui, par ailleurs, étudie individuellement les diverses assurances traitées au cours de l'exercice de 1983. Si nous comprenons bien, en Suède, l'État a pris une attitude très précise et fort intéressante. Il intervient peu dans l'administration des entreprises. Il les laisse se développer le plus possible, tout en taxant fortement leurs profits. Même si les intérêts des impôts sont très élevés, les assureurs ont pu éviter la nationalisation dans un pays où, pendant de très nombreuses années, le socialisme a régné en maître.

Cette brochure contient diverses études comme : *The credit market : new ideas emerging ; International insurance : many natural disaster claims ; Marine and transportation insurance : a year in transition ; Business insurance : poorer performance ; Civil insurance : debate on collective Household insurance ; Motor vehicle insurance : premiums need to be raised ; Personal insurance : one of the most expansive years.*