



## Lignes directrices pour une réparation durable du dommage

Le secteur belge de l'assurance accorde beaucoup d'importance à la durabilité et est parfaitement conscient de son rôle sociétal dans la transition vers une société plus durable. Les assureurs s'efforcent dès lors d'intégrer autant que possible le réflexe durable dans tous leurs processus. Au niveau de la gestion des sinistres, des mesures peuvent également être prises. A ce propos, Assuralia a établi des lignes directrices que les assureurs peuvent utiliser comme fil conducteur :

- ✓ *La durabilité est prise en compte lors d'une réparation et d'un remplacement*
- ✓ *Nous encourageons des partenariats tout au long de la chaîne de gestion durable des sinistres*
- ✓ *Nous veillons à créer une adhésion à la durabilité*
- ✓ *Nous faisons en sorte de nous préparer à un avenir plus circulaire.*

A la lecture de ces lignes directrices, il convient de garder à l'esprit que les assureurs doivent également tenir compte d'un certain nombre d'autres aspects cruciaux de la gestion des sinistres, comme les droits légaux et contractuels de la personne lésée, ou encore, les possibilités techniques, les critères de qualité et les normes de sécurité relatives à la réparation d'un bien. Par ailleurs, les assureurs évaluent régulièrement leur politique en matière de durabilité afin de la faire évoluer, dans la mesure du possible, et de s'adapter au mieux aux défis du futur.

Pour illustrer notre propos, nous reprenons ci-après un certain nombre d'exemples de ce qui est possible ou non en matière de gestion durable des sinistres.

### Ce qui est possible

- ✓ L'assureur peut s'efforcer d'envoyer le réparateur le plus proche afin de limiter l'impact en CO2 du déplacement.

---

Cette information est strictement réservée aux membres d'Assuralia et ne peut être diffusée sans son consentement.

#### Assuralia

Boulevard Roi Albert II, 19  
B-1210 Bruxelles

Tél. +32 2 547 56 11 **Union professionnelle des entreprises d'assurances**  
info@assuralia.be www.assuralia.be Union professionnelle légalement reconnue

- ✓ Les entreprises d'assurances disposent de leurs réseaux de garages partenaires (agrés). Dans ce cadre, un réparateur et l'entreprise d'assurances s'engagent sur une série de critères visant à garantir des prestations de qualité aux clients communs du garagiste et de l'entreprise d'assurances. Ils peuvent également s'engager en matière de durabilité. Par exemple, à utiliser des techniques ou produits plus durables pour l'environnement. L'on pensera à l'utilisation d'une peinture dont les composants sont moins nocifs pour l'environnement.
- ✓ Les réparations peuvent être envisagées lorsque le bien impacté par le sinistre n'est que partiellement endommagé, que la réparation est possible (les pièces pour réparer sont disponibles et compatibles) et que la réparation est économiquement raisonnable, par exemple :
  - Réparation de la partie du toit abîmée par la tempête ;
  - Réparation de la porte par le remplacement de la serrure qui a été forcée lors d'un cambriolage ;
  - Réparation d'un appareil électrique endommagé suite à une surtension sur le réseau lorsque seule la carte électronique, qui est toujours disponible sur le marché, est à changer ;
  - Nettoyage par une firme spécialisée de fauteuils en tissu salis par de la suie suite à un incendie ;
  - En cas d'éclat dans le pare-brise d'une voiture, celui-ci peut être réparé sans devoir le remplacer complètement.

### Ce qui n'est pas possible

- ✓ Certains biens endommagés ne peuvent pas être réparés, p. ex. une baie vitrée ou une coupole brisée est toujours remplacée.
- ✓ Généralement, on procède à un remplacement lorsque le bien impacté par le sinistre est fortement endommagé, lorsque les pièces pour réparer ne sont plus disponibles ou que la réparation n'est économiquement pas raisonnable, par exemple :
  - Remplacement d'un toit fortement endommagé et/ou dont la stabilité de la charpente est atteinte ;
  - Remplacement de la porte d'entrée en aluminium qui a été pliée avec un pied de biche lors d'un cambriolage ;
  - Remplacement d'un meuble atteint par les flammes d'un incendie, même partiellement ;
  - Remplacement de l'ensemble du parquet d'une pièce à la suite d'un dégât d'eau même local car la réparation ne donnerait pas un résultat satisfaisant (différence d'aspect, de ton, ...) ;
  - Si le pare-brise d'une voiture est complètement brisé, il n'y a pas d'autres possibilités que de le remplacer ;
  - Si la portière d'une voiture est défoncée, elle ne pourra plus être débosselée et devra dès lors être remplacée.