



Démystifier le rôle d'un expert en sinistre

# Enquête à la suite d'une mise en demeure

Jean-Pierre Provost | expert en sinistre, inspecteur

JANVIER | FÉVRIER 2009



En assurance des particuliers, à la majorité – pour ne pas dire à la totalité – des polices d'assurance couvrant les biens des assurés (bâtisse, meubles, contenus, bijoux, etc.) se greffe une protection en responsabilité civile. Cette protection permet de garantir que l'assureur prendra en charge une demande que pourrait recevoir son assuré à la suite d'un événement qui aurait causé des dommages corporels ou matériels à une tierce partie et pour lesquels l'assuré pourrait être tenu responsable ou du moins pour lesquels la responsabilité de l'assuré serait recherchée.

## L'accident

Imaginons qu'au cours du temps des Fêtes le beau-frère en visite chez l'assuré se blesse en tombant dans l'escalier qui mène au sous-sol. Il a la jambe fracturée et devra s'absenter de son travail pour une période d'au moins quatre mois. Pendant sa période de convalescence, il ne recevra aucune rémunération de la part de son employeur.

Après les Fêtes, ne pouvant faire face à ses obligations financières, il fait parvenir une mise en demeure à l'assuré dans laquelle il le tient responsable des conséquences financières qui découlent de cet accident.

Sur réception de la mise en demeure, l'assuré la transmet à son représentant en assurance de dommages qui l'acheminera au service des sinistres de l'assureur.

## Le service des sinistres de l'assureur

L'assureur reçoit la mise en demeure et constate les faits reprochés à son assuré. Après analyse, il observe qu'il faudra faire enquête. Pour ce faire, l'assureur confie cette réclamation à un expert en sinistre (à l'emploi de l'assureur ou indépendant). Celui-ci enquêtera et présentera un rapport lui permettant d'apprécier si cet accident est couvert ou non par la police responsabilité de l'assuré et de déterminer si le beau-frère pourra recevoir ou non une indemnisation.

## L'enquête

L'expert en sinistre spécialisé en assurance responsabilité qui reçoit la mise en demeure connaît son travail : analyser celle-ci et préparer son plan d'enquête.

## Par où commencer ?

L'expert en sinistre doit bien s'acquitter de ses obligations tant envers l'assuré que le réclamant, et ce, à toutes les étapes d'un règlement de sinistre. En tant que professionnel, il doit mettre l'accent sur l'importance du premier contact. Ainsi, lors de la première rencontre et tout au long du processus de règlement, vous constaterez que tout sinistré apprécie qu'on prenne le temps de se présenter et de lui transmettre les renseignements au fur et à mesure.

Voyons quelques éléments dont l'expert devra tenir compte afin de produire un rapport d'enquête étoffé qui permettra à son mandant, l'assureur, de prendre une décision en toute connaissance de cause.

## La police

Dans un premier temps, l'expert en sinistre examinera le contrat d'assurance (la date d'entrée en vigueur, la date d'expiration, etc.) et analysera les protections accordées (les limites de garanties, etc.).

Il s'assurera ensuite que l'accident est survenu pendant la durée du contrat et qu'il pourrait faire l'objet d'une protection d'assurance pouvant se traduire par la prise en charge de cette réclamation par l'assureur, selon la responsabilité de l'assuré ou non.

Bien sûr, le processus énuméré ici est simplifié. Le travail de l'expert en sinistre consiste à **enquêter** sur la demande d'indemnisation, à **estimer** les dommages et à **négoier** le règlement. Trois verbes d'action qui trouvent tout leur sens dans une telle circonstance. Je vous invite à consulter le *Guide de partage des rôles et responsabilités* en expertise en règlement de sinistres. Ce guide est disponible sur le site Internet de la ChAD : [www.chad.ca](http://www.chad.ca).

## Qui ?

L'expert identifiera l'assuré mais aussi le lien de propriété. Est-ce que l'assuré est propriétaire de la maison qu'il habite ? En est-il le locataire ? Il vérifiera les titres de propriété, le bail de l'assuré avec son propriétaire ou, le cas échéant, le compte de taxes foncières.

Il consultera le dossier médical du réclamant constitué par l'hôpital qui l'aura traité.

L'expert demandera la version de l'assuré et des témoins de l'événement. Bien sûr, il demandera

également la version du réclamant, après 30 jours qui suivent l'incident (art. 1609 C.c.Q.). Même si l'expert ne peut, pendant cette période, obtenir de déclaration de la victime, il peut solliciter une déclaration de l'assuré et des témoins.

## Où est survenu l'accident ?

L'expert en sinistre va identifier l'endroit précis à partir duquel le réclamant a amorcé sa chute. Est-ce en haut, au milieu ou en bas de l'escalier ? Sur quelle marche a-t-il commencé sa chute ?

## Pourquoi ?

Il déterminera ensuite pourquoi le réclamant est tombé. Était-il en état d'ébriété ? A-t-il tout simplement manqué une marche ? Est-ce que l'escalier est réglementaire, irrégulier ? Y a-t-il une ou plusieurs marches défectueuses ? L'escalier était-il bien éclairé ?

Y avait-il un objet laissé dans l'escalier ? Qui est le propriétaire de cet objet qui a provoqué la chute de la tierce partie ? Était-ce sa première visite dans cette maison dans laquelle l'assuré venait tout juste d'aménager ?

## Comment ?

De quelle façon cette chute s'est-elle produite ? Y avait-il une main courante le long de l'escalier ? A-t-elle cédé alors que le réclamant tentait de s'y retenir après avoir perdu l'équilibre ? Est-ce que la main courante était bien ancrée ou installée ? Le blessé est-il tombé dans l'escalier parce qu'une personne (un invité) le suivant et descendant à toute vitesse a provoqué sa chute ? Le réclamant portait-il des souliers dont les semelles étaient usées au point de n'offrir aucune adhérence ?

Voilà bien des questions auxquelles l'expert devra obtenir des réponses, et cette liste, il va de soi, n'est pas exhaustive.

Une enquête est un processus dynamique et rigoureux. L'expert en sinistre doit procéder avec beaucoup d'attention et d'empathie afin d'établir les circonstances et de déterminer si cet accident est couvert par la police d'assurance responsabilité civile de l'assuré ou non.

Dans une prochaine édition, ma chronique portera sur le rapport d'enquête de l'expert en sinistre.

Vous avez des commentaires ? Écrivez-nous à [info@chad.qc.ca](mailto:info@chad.qc.ca).

"Looking at Compliance" articles are available in English at [www.chad.ca](http://www.chad.ca). First, click on "Members" and then click on the "My Professional Practice" tab.

UN ŒIL SUR LA CONFORMITÉ...