

Démystifier le rôle d'un expert en sinistre

LA RÉVISION DU RAPPORT D'ENQUÊTE DE L'EXPERT EN SINISTRE

Un travail d'équipe, un rôle décisionnel important

Jean-Pierre Provost, expert en sinistre | inspecteur



Dans les deux premiers articles¹ de la présente série, j'ai expliqué comment un expert en sinistre peut s'y prendre pour faire son enquête et rédiger un rapport étoffé afin de permettre à son mandant, l'assureur, de prendre une décision éclairée.

Voici mon troisième et dernier article de la série « Démystifier le rôle d'un expert en sinistre ». Il porte sur la révision d'un rapport d'enquête à la suite d'une mise en demeure.

Comme « tous les chemins mènent à Rome », j'insiste pour rappeler qu'il existe plusieurs façons, toutes aussi efficaces, de mener une enquête. C'est le principe qui compte.

Rappel du cas

En visite chez l'assuré au cours du temps des fêtes, le beau-frère s'est fracturé la jambe en tombant dans l'escalier menant au sous-sol.

Ne pouvant faire face à ses obligations financières, il fait parvenir une mise en demeure à son beau-frère (l'assuré) dans laquelle il le tient responsable des conséquences qui découlent de cet accident.

L'industrie de l'assurance de dommages en constante évolution

Au début de ma carrière d'expert sinistre, un de mes patrons me disait que le travail d'un réviseur était un mal nécessaire. Évidemment, c'était à une autre époque.

L'industrie de l'assurance de dommages a beaucoup changé depuis. En effet, l'évolution de la société (lois, règlements, codes, etc.) ainsi que les besoins des consommateurs et des entreprises rappellent à notre industrie l'importance d'avoir une grande capacité d'adaptation.

Aujourd'hui, chaque assureur a, en matière de règlement de sinistres, ses propres politiques concernant l'établissement des réserves, les méthodes de suivi et l'autorité consentie aux experts en sinistre (c'est-à-dire les indépendants pour les besoins de cette série). Résultat : les contrats en assurance de dommages se caractérisent par une grande multiplication de leurs libellés.

Par ailleurs, l'assureur doit voir à ce que les sinistres soient réglés équitablement et rapidement – autant que faire se peut – en tenant compte des obligations contractuelles signées de bonne foi avec l'assuré.

Rappel sur le rapport d'enquête

Comme mentionné dans le précédent article, une demande d'indemnisation en responsabilité civile peut suivre un long processus qui se terminera, d'une façon ou d'une autre, par un règlement de la réclamation.

Dans ce contexte, l'expert en sinistre indépendant proposera dans son rapport un plan de travail en vue de faire progresser le dossier, du moins à court terme.

Ce rapport comprend : l'identification de l'assuré, l'analyse des protections d'assurance, l'enquête effectuée auprès de l'assuré, du réclamant et des témoins, l'identification du réclamant et une analyse de responsabilité. Le rapport doit fournir tous les détails pris en considération pour établir les réserves suggérées, et il doit être accompagné des pièces justificatives.

Une fois le rapport d'enquête terminé, l'expert en sinistre indépendant le remet à son mandant, l'assureur.

Le réviseur : bien connaître les contrats de son employeur et la jurisprudence

C'est ici que débute le travail du réviseur.

Selon moi, un expert en sinistre indépendant serait bien présomptueux d'affirmer connaître sur le bout des doigts toutes les exigences et politiques des différents assureurs avec lesquels il fait affaire.

Le réviseur est un professionnel certifié, un expert en sinistre à l'emploi d'un assureur. Comme tout expert en sinistre, il est également assujéti au même code de déontologie, aux mêmes lois et règlements.

Bien qu'un expert en sinistre fasse un excellent travail, cela ne veut pas dire qu'il pourrait devenir un excellent réviseur. Ce sont deux professions connexes mais distinctes.

Le réviseur doit avoir une excellente connaissance de tous les contrats d'assurance émis par son employeur, l'assureur. Il devra notamment avoir une très bonne connaissance de la jurisprudence, entre autres, en matière de responsabilité. Le tout afin de s'assurer que les sinistres soient réglés équitablement et rapidement et d'établir, avec précision, les réserves que l'assureur devra maintenir dans chaque dossier de sinistres sous sa supervision.

La révision du rapport : deux façons de procéder

Le réviseur reçoit un rapport d'enquête en provenance d'un expert en sinistre indépendant. Pour entreprendre la révision de cette réclamation en responsabilité civile, je vois deux options.

Première option : lire le dossier

Le réviseur lit attentivement l'ensemble du dossier : analyse des protections, témoignages, motifs, degré de responsabilité de l'assuré, réserves suggérées et recommandations, tout en analysant les pièces justificatives en annexe.

Deuxième option : reconstituer le dossier

Afin de se faire sa propre opinion, le réviseur reconstitue le dossier à partir des pièces justificatives annexées. De cette façon, la réclamation en responsabilité civile est analysée par deux professionnels en expertise de règlement de sinistres en vue d'un règlement juste et équitable.

Bien que cela puisse vous paraître utopique, je recommande de reconstituer le dossier plutôt que d'uniquement le lire. Ce travail se divise en deux étapes.

Dans un premier temps, le réviseur analyse toutes les annexes et pièces justificatives du rapport de l'expert. Il se sert ensuite de cette information pour rédiger un résumé d'enquête. Le réviseur détermine alors si la réclamation est recevable, établit le niveau de responsabilité de l'assuré (pourcentage) et inscrit les réserves que l'assureur devra maintenir dans ce dossier.

Une fois cette première étape accomplie, le réviseur évalue l'analyse et les recommandations faites par l'expert en sinistre. C'est ici que le travail d'équipe prend toute sa signification. En effet, le réviseur communique ses commentaires à l'expert en sinistre en l'informant des points avec lesquels il est d'accord et en lui demandant de fournir des précisions sur d'autres points ou d'approfondir au besoin un aspect de son enquête. Pour terminer, les deux conviendront d'un plan de travail établissant la suite du dossier de réclamation en responsabilité civile.

Contrairement à ce que pensait mon patron, le travail du réviseur est loin d'être un mal nécessaire. Le réviseur occupe un rôle décisionnel important, tant auprès de l'assuré ou d'une tierce personne qu'auprès de l'assureur – son employeur. Son objectif est de s'assurer que les réclamations soient traitées avec justice et équité. C'est une question de bonne foi.

¹ La ChADPresse, éditions : Janvier | Février 2009 et Mai | Juin 2009.