



Démystifier le rôle d'un expert en sinistre

Le rapport d'enquête de l'expert en sinistre

Jean-Pierre Provost | expert en sinistre, inspecteur

MAI | JUN 2009



Dans la dernière chronique, je vous ai présenté un premier texte d'une série de trois portant sur une enquête à la suite d'une mise en demeure en responsabilité civile. Ce présent article traite du rapport d'enquête.

Brièvement, c'est l'histoire du beau-frère d'un assuré qui, en visite chez ce dernier au cours du temps des Fêtes, 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.

Rédaction du rapport

Une fois que l'expert en sinistre aura, entre autres, examiné le contrat d'assurance, inspecté les lieux de l'accident, rencontré l'assuré, les témoins ainsi que le réclamant de l'accident et obtenu son dossier médical, il entreprendra la rédaction de son rapport d'enquête en respectant les droits de chacun.

En tant que professionnel et chef d'orchestre du processus de règlement, on attend de lui qu'il applique les dispositions du contrat d'assurance en toute objectivité, diligence et équitablement. Insistons ici sur le mot « équité ». Agir avec équité est une notion spécifique à l'expert en sinistre que l'on ne retrouve pas pour les autres professionnels en assurance de dommages. Même s'il est mandaté par une partie, souvent l'assureur, le défi est de bien la servir tout en étant équitable envers l'autre partie (art. 27 du *Code de déontologie des experts en sinistre*).

Également, bien que la pratique courante n'établisse pas de délai, l'expert en sinistre devrait néanmoins en établir un avec son client. N'oublions pas que les obligations de l'article 2139 du *Code civil du Québec* imposent à un mandataire de rendre compte du mandat à son client lorsque les circonstances le justifient. L'article 33 du *Code de déontologie des experts en sinistre* va dans le même sens en plus d'exiger de l'expert qu'il fasse preuve de diligence dans ses rapports et ses redditions de comptes.

La meilleure façon de faire preuve de diligence en matière de reddition de comptes, c'est encore de devancer les attentes de son client et de lui rendre compte avant que ce dernier en fasse la demande.

Plan du rapport

Il existe plus d'un plan pour la rédaction d'un rapport d'enquête. Je vous en propose un qui n'est pas le seul, mais il tient compte, selon moi, des informations à fournir au mandant afin que celui-ci décide de la démarche en vue de régler la réclamation.

IDENTIFICATION DE L'ASSURÉ

Dans un premier temps, l'expert en sinistre doit identifier l'assuré : occupation, adresse résidentielle, etc. Il émettra, entre autres, une appréciation générale sur la crédibilité et la coopération de l'assuré au cours de l'enquête.

ANALYSE DES PROTECTIONS D'ASSURANCE

L'expert en sinistre indiquera les protections et les limites du contrat : dates d'entrée en vigueur et d'expiration. Il présentera alors son opinion au sujet de la recevabilité ou non de cette réclamation par rapport à la couverture du contrat, aux limites et aux exclusions.

Date et endroit du sinistre

Il indiquera ces renseignements dans cette partie du rapport pour confirmer au mandant que l'accident est survenu durant le terme du contrat d'assurance et dans les lieux qui font l'objet d'une protection.

Faits et circonstances

Sans entrer dans les détails, l'expert en sinistre résumera les faits et les circonstances qui auraient causés l'accident.

L'ENQUÊTE

Cette partie représente le cœur du rapport d'enquête.

Auprès de l'assuré

L'expert en sinistre présentera en détail son témoignage, les renseignements obtenus sur les circonstances de l'accident et toute autre information jugée pertinente pour son enquête lors de sa rencontre avec l'assuré.

Auprès du réclamant

L'expert en sinistre présentera en détail son témoignage, les renseignements obtenus sur les circonstances de l'accident et toute autre information jugée pertinente pour son enquête lors de sa rencontre avec la tierce partie.

Auprès des témoins

Les déclarations de chaque témoin, dûment identifié, doivent être relatées et examinées (est-ce que les témoignages corroborent ou non entre eux et avec les faits ainsi que les circonstances de l'accident?).

Les photos

Une image vaut mille mots ! Les photos prises par l'expert en sinistre, l'assuré, la tierce partie ou par les témoins doivent être incluses au rapport. L'expert peut les commenter ou les annoter avec détails et suggérer au mandant d'en prendre connaissance.

RESPONSABILITÉ

L'expert en sinistre doit se prononcer sur l'élément responsabilité. Il doit expliquer clairement les raisons qui le motivent à affirmer à l'assureur dans quelle mesure l'assuré est « responsable » ou « non responsable ».

Identification du réclamant

Entre autres, il indiquera clairement son identité (nom, adresse, date de naissance, etc.), son emploi, la nature de son emploi ainsi que sa rémunération avec pièces justificatives. Il présentera la nature de ses blessures, le rapport médical (de l'hôpital, du médecin) de même que les autres rapports, s'il y a lieu, et expliquera les informations obtenues.

Réserves

Pour établir les réserves suggérées, l'expert en sinistre fournira tous les détails pris en considération : la responsabilité de l'assuré, la durée de l'invalidité, etc. Pour les rapports subséquents, il devra faire des recommandations pour ajuster les réserves, s'il y a lieu.

RECOMMANDATIONS

Rappelons qu'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 rapport, l'expert en sinistre proposera un plan de travail en vue de faire progresser le dossier, du moins à court terme.

PIÈCES JOINTES

Les pièces justificatives de l'enquête devront être jointes, en annexe, au rapport par ordre chronologique.

Pour en savoir davantage sur les devoirs et les obligations envers le mandant, consultez la section III du nouvel outil de la ChAD, le *Code de déontologie des experts en sinistre* « commenté », que vous avez reçu par la poste au mois de juin. Il est également disponible sur Internet au chad.ca dans la portion « Membres » (expert en sinistre), section « **Ma pratique professionnelle** » sous l'onglet « **Outils et meilleures pratiques** ».

"Looking at Compliance" articles are available in English at chad.ca. First, click on "Members" and then click on the "My Professional Practice" tab.