



RÈGLEMENT DE SINISTRES : RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L'EXPERT EN SINISTRE EST CELUI QUI « ENQUÊTE SUR UN SINISTRE, EN ESTIME LES DOMMAGES OU EN NÉGOCIE LE RÈGLEMENT¹ ». POUR LES SINISTRÉS, IL EST LE PIVOT CENTRAL DU PROCESSUS DE RÉCLAMATION : IL RÉPOND À LEURS QUESTIONS ET LEUR FOURNIT LES INFORMATIONS NÉCESSAIRES POUR QU'ILS PUISSENT PRENDRE DES DÉCISIONS ÉCLAIRÉES².

Véritable chef d'orchestre d'un processus impliquant de nombreux intervenants, l'expert en sinistre doit exercer son rôle de manière professionnelle en assumant les responsabilités qui lui incombent, soit informer, expliquer et contrôler. Lors de la révision de l'outil *Partage des rôles et responsabilités en expertise en règlement de sinistres*, offert en téléchargement dans la section « Règlement de sinistres » à chad.ca/outils, plusieurs constats ont été soulevés, laissant croire à une confusion possible quant au rôle et aux responsabilités de l'expert en sinistre. Bref rappel.

Donner les explications nécessaires

L'expert en sinistre doit fournir à l'assuré les informations dont il a besoin pour comprendre son dossier. C'est à lui que revient la tâche d'expliquer les franchises, les exclusions et les limites d'assurance applicables. De plus, il est le seul qui peut expliquer au sinistré le but et la portée du consentement à la cueillette de renseignements nécessaire pour mener l'enquête.

Si l'expert en sinistre est assigné après le début des travaux d'urgence, il doit demander rapidement un compte rendu au sinistré ou aux fournisseurs afin de savoir, entre autres, si les limites d'assurance seront atteintes ou dépassées. L'expert en sinistre devra évaluer la situation et l'expliquer au sinistré : les coûts engagés sont-ils remboursables? S'ils ne le sont pas, ou si la réclamation n'est pas recevable en entier, à qui incombera le paiement?

Garder le contrôle

L'expert en sinistre doit garder le contrôle du processus de réclamation, dans lequel de nombreux intervenants peuvent être impliqués, et s'assurer d'avoir une vision globale de la situation.

Lorsque l'expert en sinistre mandate des fournisseurs après sinistre ou des spécialistes pour assumer certaines fonctions découlant des activités qui lui sont exclusives, il demeure responsable de leur exécution d'un point de vue déontologique. L'expert en sinistre doit donc bien circonscrire le mandat qu'il confie aux fournisseurs et veiller à ce qu'ils l'exécutent correctement. Par exemple, afin d'évaluer les dommages et d'établir le montant de l'indemnité, un fournisseur peut prendre des mesures et des photos. Même lorsque les fournisseurs sont mandatés par le sinistré, l'expert en sinistre doit garder le contrôle de la réclamation en supervisant leur travail pour s'assurer que l'étendue et la valeur de leurs travaux correspondent à l'évaluation négociée avec le sinistré.

S'il est essentiel que l'expert en sinistre soit présent dès le départ pour que le processus de règlement de sinistre s'enclenche sur de bonnes bases, plusieurs éléments peuvent retarder son entrée en scène. Par exemple, de nombreux assureurs proposent d'ouvrir le dossier de réclamation dès le premier appel, dans le but de servir plus rapidement les clients. Toutefois, pour s'assurer d'avoir la pleine maîtrise du processus, l'expert en sinistre devra vérifier, dès le premier contact avec le sinistré, que les informations qui lui ont été transmises sont exactes et de les compléter, le cas échéant, afin de pouvoir bien entreprendre son enquête.

¹ Loi sur la distribution de produits et services financiers, article 10.

² Code de déontologie des experts en sinistre, édition commentée, articles 14, 19, 20 et 21 notamment.

Les spécialistes et les fournisseurs de services, qu'ils soient indépendants ou à l'emploi d'un assureur, doivent collaborer avec l'expert en sinistre et bien comprendre le rôle de ce dernier, qui est de contrôler le processus de réclamation.

LA PROBLÉMATIQUE DES TRAVAUX D'URGENCE

Lorsqu'un sinistre survient le soir ou le week-end, les appels des sinistrés peuvent être acheminés à des centres d'appel dits d'urgence. Les employés de ces centres d'appel ne sont pas nécessairement certifiés et parfois, ils n'ont même aucun lien avec l'assureur.

Ils recueillent les informations fournies par le sinistré, ouvrent un dossier de réclamation et, dans certains cas, mandatent des fournisseurs; pour le sinistré, le processus est loin d'être transparent. Les explications reçues ne suffisent pas ou ne sont pas assez claires, qu'il s'agisse du processus, de la recevabilité de la réclamation et, le cas échéant, de la responsabilité de payer pour les travaux d'urgence.

Par ailleurs, il n'existe actuellement aucune uniformité dans les travaux exécutés en urgence. L'évaluation de l'étendue et du coût des travaux pour un même sinistre peut donc varier d'un fournisseur à l'autre. Lorsque les limites d'assurance sont basses, comme dans le cas des dégâts d'eau, les fournisseurs et les assurés doivent en être informés. Ainsi, ces derniers pourront décider d'autoriser des travaux ou des réparations en en comprenant les conséquences, notamment qui sera chargé de payer les dépassements.

Retenons que la présence de l'expert en sinistre dès les premiers instants du processus est essentielle. Un dossier de réclamation devrait toujours être géré par un professionnel certifié.

Exercer son jugement professionnel

Le contrôle du processus de réclamation passe non seulement par la connaissance par l'expert en sinistre de l'ensemble des éléments du dossier, mais aussi par l'exercice de son jugement professionnel.

Des estimateurs ou des évaluateurs peuvent ainsi être appelés sur les lieux du sinistre, soit parce que l'évaluation peut s'avérer complexe, soit pour soutenir le travail de l'expert en sinistre. Ce dernier doit prendre connaissance de leurs rapports pour vérifier la cohérence des informations qu'on y retrouve et bien comprendre la situation. Il doit aussi questionner les spécialistes et les fournisseurs sur leurs conclusions, par exemple pour évaluer si des approfondissements ou des ajustements sont nécessaires, notamment en présence de rapports contradictoires ou d'écarts dans les évaluations.

Puisqu'il lui revient de statuer sur la cause du sinistre, en lien avec la recevabilité de la réclamation, il est important que l'expert en sinistre puisse se prononcer en toute indépendance après avoir examiné attentivement l'ensemble des informations en sa possession. Plusieurs spécialistes ou fournisseurs peuvent se pencher sur un sinistre et formuler des observations ou des conclusions sur les causes probables; leurs rapports pourraient même se contredire. Il incombe toutefois à l'expert en sinistre de prendre connaissance des rapports des différents spécialistes mandatés et de statuer ensuite sur la cause du sinistre, pour ainsi déterminer si la réclamation est recevable et le contrat applicable.

En guidant les sinistrés tout au long des étapes de la réclamation, l'expert en sinistre contribue à rendre le processus plus simple et plus rapide. Près de trois sinistrés sur quatre ont par ailleurs confirmé la plus-value que confère la présence d'un expert en sinistre à leurs côtés³. ■

³ Sondage Perception des Québécois à l'égard de l'industrie de l'assurance de dommages réalisé par Léger pour le compte de la ChAD, janvier 2016.