

## Réflexions sur le règlement des sinistres

Pierre Beaudry

Volume 34, numéro 1, 1966

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1103567ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1103567ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)

2817-3465 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Beaudry, P. (1966). Réflexions sur le règlement des sinistres. *Assurances*, 34(1), 27–33. <https://doi.org/10.7202/1103567ar>

# Réflexions sur le règlement des sinistres

*par*

PIERRE BEAUDRY

Dans le premier de cette série d'articles <sup>1</sup> j'ai cherché à démontrer les désavantages des politiques d'économie de bouts de chandelles, et d'appréciation du coût des expertises qui, trop souvent, jouent contre l'intention qui a présidé à leur mise en pratique. Cette fois, j'aimerais faire en quelque sorte une analyse des exigences du métier pour ensuite comparer celles-ci aux conceptions qui prévalent encore aujourd'hui quant aux moyens à prendre pour les rencontrer.

27

Je sais que mon exposé des qualités essentielles d'un expert n'aura rien d'inédit. Malgré tout, et même si tout le monde en a maintes fois entendu l'énumération, je ne crois pas qu'une répétition puisse être superflue, étant donné le contraste qui oppose ces vérités aux illusions qu'on nourrit encore en certains milieux quant à la facilité de trouver la perfection à bon compte et surtout sans trop d'effort.

L'expert est avant tout le représentant des assureurs auprès de gens pour qui l'honnêteté, l'intégrité et l'intelligence de ces derniers revêtent une importance capitale. C'est donc dire que la façon d'agir de ce représentant offre l'illustration la plus frappante du fonctionnement des garanties dont le public ne se soucie vraiment qu'en cas de détresse. Précisément parce que le sinistré est menacé dans son patrimoine, il est déjà en proie à une anxiété qui le rend doublement soupçonneux de toute apparence de manœuvres mal intentionnées à son égard. L'homme qui, lors de la souscription de sa police,

---

<sup>1</sup> Paru dans le numéro de janvier 1966.

28 a témoigné d'une indifférence presque totale quant au nom même de son assureur, selon la tendance bien humaine qui veut que les malheurs n'arrivent qu'à autrui, subit un changement radical d'attitude dès l'atteinte du moindre sinistre. De spectateur plus ou moins indifférent qu'il était auparavant, il se voit subitement aux prises avec la réalisation d'un risque jusqu'alors vaguement envisagé. De placide avant le fait, il devient sous le coup de l'épreuve, inquiet, tendu et suprêmement impatient. Et tout cela dans une mesure absolument individuelle, qui est beaucoup plus fonction de sa propre situation financière que du montant en jeu.

C'est dans cet état d'esprit qu'il attendra le secours si intimement lié à la définition même du mot "assurance". J'aimerais pouvoir dire sans exagération que le représentant de son assureur saura invariablement le comprendre et se faire comprendre de lui; qu'il aura toujours de bonnes manières, une langue châtiée, un maintien digne, une physionomie ouverte et intelligente, une patience d'ange, la diplomatie d'un Dale Carnegie, etc., etc . . .

J'aimerais aussi pouvoir dire que, dans tous les cas, cet homme aura une connaissance approfondie de son métier, c'est-à-dire qu'il connaîtra la portée du contrat dont il aura la responsabilité de l'exécution. Sans avoir la prétention de se croire avocat, il aura une connaissance juridique assez grande pour établir au cours de son enquête tous les éléments qui soient nécessaires à l'appréciation de la responsabilité. Il pourra sans difficulté obtenir des témoins les informations essentielles à cette fin, et en coucher les détails dans des déclarations où seule une bonne maîtrise de la langue peut empêcher l'équivoque. À ce bagage de talent, il aura ajouté une certaine connaissance de la psychologie, la technique de l'estimation des dommages, la persistance d'un limier infatigable et l'amour de l'intégrité.

Voilà donc ce que j'aimerais pouvoir dire et, je le répète, dans tous les cas.

Puisque je me suis engagé dans le plus encourageant des rêves, voici en quoi j'aimerais trouver l'explication de toute cette perfection. Le candidat à tout emploi de ce genre aurait été choisi parmi les plus brillants élèves de nos collèges classiques, scientifiques ou commerciaux, ou encore des classes finissantes de ce que l'on a eu trop longtemps raison d'appeler "la petite école". Quant à l'université, n'y songeons pas pour le moment. Les assureurs ne semblent pas prêts à engager de jeunes diplômés et leur offrir en appointements des montants pourtant inférieurs aux honoraires qu'ils versent sans murmurer à tel ou tel procureur pour un seul procès.

29

Pour maintenir ce rêve aussi près que possible de la réalité, je ne parlerai même pas des avantages d'un contentieux, mais j'aimerais, au moins, pouvoir confirmer que les candidats dont j'ai déjà parlé et qui, compte tenu de leur instruction, auraient l'avantage de n'avoir plus qu'à apprendre la technique des expertises, fussent tous réunis dans une classe pendant, disons, un seul des douze trimestres qu'il faut pour former un avocat. Trimestre qui de toute évidence, selon les politiques actuelles de "formation" si chères aux compagnies d'assurances, serait amplement suffisant pour leur inculquer tout ce qu'ils auront besoin de savoir avant de même téléphoner à un assuré pour s'enquérir de l'endroit "ou-cé qu'est votre char" et lui dire qu'il va envoyer un "appraiser checker les dommages". Je sais que ce langage est employé au moins une fois par semaine, ce qui, même à ce compte, ferait cinquante-deux fois de trop par année.

Durant ces trois mois, donc, que bien des assureurs trouveraient sans doute du beau gaspillage, ces élèves apprendraient à interpréter a) les polices et les avenants s'appliquant à l'assurance incendie domiciliaire, commerciale ou industrielle,

à l'assurance automobile, à celle des transports terrestres, du vol, de la responsabilité civile des entrepreneurs, des propriétaires, des locataires, des garagistes, des architectes, des médecins, des hôpitaux, au cautionnement, et aux quelques autres contrats qu'autrement, ils devront prendre trente ans à même apprendre à énumérer. Ceci devrait, disons, prendre un mois. Viendrait la jurisprudence, en matière par exemple d'interprétation de contrat, de responsabilité civile, d'accidents de la circulation, des présomptions, de la prescription; disons encore un mois. Le troisième mois pourrait être consacré en parts égales à la récréation et à l'étude des techniques d'enquête, de rédaction des rapports de témoins, et de l'évaluation des dommages.

Le lecteur qui aura trouvé dans cet exposé un soupçon d'ironie ne m'aura pas rendu justice. C'est en réalité une critique aussi acerbe qu'il me soit possible d'offrir, à l'égard des méthodes actuelles qui s'appuient sur une longue tradition de tâtonnement et que certains assureurs trouvent encore trop onéreuses. Je serais le dernier à contester cette dernière vérité, surtout quand je songe au gaspillage que ma propre ignorance aurait pu coûter à mes premiers employeurs si je n'avais pas eu la chance, inconnue aujourd'hui, de travailler pendant au moins cinq ans sous la surveillance de techniciens de premier ordre qui n'avaient pas un seul autre novice à diriger. Certes, à cette époque, l'expérience était une école valable. De toutes les polices qui existaient alors, en nombre encore bien moindre qu'aujourd'hui, je n'en reconnais qu'une seule (responsabilité patronale) qui n'ait été changée de A à Z.

Les véhicules à moteurs étaient faits d'une carrosserie aux lignes simples assise sur un châssis sans complication. Un garde-boue s'enlevait et se posait en un clin d'œil sans qu'on ait à se soucier de le dégarnir d'un assemblage de phare, de feu de position, de moulures ou de toute autre parure. Un

radiateur était un accessoire facilement identifiable, qu'aucune pudeur commercialisée n'avait encore dissimulé derrière un amas de chrome ou sous un capot luxueux. On pouvait même en voir s'échapper la vapeur, en cas de surchauffage. Tous les prix des pièces ou des opérations manuelles pouvaient s'apprendre par cœur en quelques jours.

31

Tout comme le travail du forgeron qui s'apprenait de père en fils a cédé la place à la technique du mécanicien, autant aujourd'hui celui de l'expert est devenu un art qui ne peut être maîtrisé sans un enseignement normalisé. Et c'est justement les effets de la lacune si patente qui se trouve chez les assureurs à cet égard, qui justifient le qualificatif d'onéreux que j'ai reconnu tantôt. Et la justesse de cet adjectif se manifeste encore par une observation dont je n'aurais même pas l'audace de m'enorgueillir, tant elle me paraît facile, et que voici: je crois que, seulement en automobile, la moyenne des réserves affectée aux sinistres en cours est d'environ \$300.00 chez presque tous les assureurs; si l'on considère que cette moyenne tient compte, nécessairement, d'accidents qui coûtent de très fortes sommes d'argents, on n'a pas de mal à concevoir que la majorité des cas impliquent des montants peu élevés. C'est donc au règlement de ces petits sinistres que la plus grande part des déboursés des assureurs est attribuable. De là à conclure à l'importance cruciale du contrôle de chacun de ces petits cas il n'y a qu'un pas, me semble-t-il. Si donc on songe que l'immense majorité de ces cas "de peu d'importance" sont réglés par des débutants, on n'a pas de mal à concevoir l'illogisme qui confie à la classe la moins bien avertie des travailleurs, les responsabilités les plus lourdes de toute l'entreprise.

Cet illogisme n'est pas moins évident quand on songe à la facilité avec laquelle ces débutants acquièrent des habitudes de laisser-aller dont leurs employeurs eux-mêmes leur

32

donnent trop souvent l'exemple. Autant il est facile aux dirigeants des compagnies de croire qu'il est profitable d'utiliser les services d'apprentis, et dispendieux de les "garder à rien faire" pendant même quelques semaines d'enseignement à un prix moyen inférieur aux pertes que leur inexpérience entraîne dès leur premier mois de travail, autant il est difficile à ces débutants de comprendre que le remplacement inutile d'un seul garde-boue peut représenter un gaspillage de 200% et que, compte tenu du grand nombre de tels petits cas, le rapport sinistres- primes peut être influencé dans une proportion qui fasse, à la fin d'un exercice, toute la différence entre un profit et une perte.

On prétendra peut-être que l'inauguration des services séparés d'évaluation empêche ce gaspillage. A quoi je répliquerai par une question: à quelle école les évaluateurs ont-ils appris leur métier, sinon pour la plupart, encore celle de "l'expérience"? Dans un article précédent,<sup>1</sup> qui semble avoir eu autant d'effet qu'un tire-pois, j'avais déjà signalé pourquoi la langue française ne reconnaissait guère plus au nom "expert" l'acception qui lui donnait autrefois une qualité primordiale de compétence, étant donné qu'aujourd'hui, les techniques sont trop complexes pour s'acquérir uniquement par l'expérience.

Est-il quand même permis d'espérer que cette vérité, dont la reconnaissance a entraîné la normalisation de toutes les professions à mesure qu'elles devenaient trop importantes pour qu'on laissât les praticiens s'instruire à tâtons, que cette vérité, dis-je, agira enfin sur les dirigeants de notre commerce?

Dans notre seule province, le total des sinistres payés chaque année s'élève à des centaines de millions de dollars. Devant un problème aussi collectif, n'y aurait-il pas lieu pour

<sup>1</sup> Paru dans le numéro de juillet 1964.

les assureurs de s'unir comme ils le font d'ailleurs en d'autres situations encore moins cruciales, et jeter les bases d'un véritable programme d'enseignement ? A cette fin, les instruments nécessaires existent déjà, tant à l'Institut d'Assurance de la Province de Québec qu'à l'École des Hautes Études Commerciales; il suffirait d'y mettre un peu d'argent, et beaucoup d'intérêt.



Encore une fois, je n'entends pas faire le procès des praticiens consciencieux qui servent actuellement les assureurs. Au contraire, la plupart ont trop souvent connu les lacunes d'une expérience aléatoire pour ne pas désirer avant tous les avantages d'une formation méthodique qui éliminerait les carences qu'ils sont les premiers à reconnaître, et à déplorer.