

Du règlement des sinistres

André Meek

Volume 39, numéro 4, 1972

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1103731ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1103731ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)

2817-3465 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Meek, A. (1972). Du règlement des sinistres. *Assurances*, 39(4), 276–287.
<https://doi.org/10.7202/1103731ar>

Du règlement des sinistres

par

ANDRÉ MEEK

276 Monsieur André Meek nous a fait parvenir le texte que voici. Il y cherche des solutions nouvelles au problème du règlement des sinistres en assurance automobile, en particulier. Tout n'est pas parfait dans ce travail qu'il nous envoie. Mais nous croyons que les idées qu'il développe sont valables : un représentant unique qui fait un rapport aux assureurs intéressés (d'où une économie substantielle), l'usage de l'ordinateur pour la centralisation des données, l'utilisation du matériel le plus moderne pour la transmission des renseignements. Tout cela nous paraît tenir non du rêve, mais de la réalité. Enfin ! un technicien aborde en homme pratique et, dans l'ensemble, le problème du règlement des sinistres, l'un des plus coûteux et, globalement, des plus inefficaces à l'heure actuelle. Qu'on ne nous dise pas que tout cela n'est pas *pratique*, parce que contraire aux habitudes actuelles. Avant de rejeter les idées de notre collaborateur, il faudrait qu'on les examine d'un peu plus près et qu'on ne les écarte pas d'un geste dédaigneux comme si elles étaient irréalisables. Il serait bon qu'on réfléchisse un peu avant d'en admettre ou d'en nier l'intérêt. C'est le vœu que nous faisons en donnant au texte de Monsieur Meek l'hospitalité de notre revue. Si l'on est opposé à ses vues, qu'on nous le dise et pourquoi. Nous serons très heureux de donner à des opinions différentes le même espace et le même intérêt. Mais qu'on bouge et qu'on n'hésite pas à bouleverser la pratique actuelle si elle ne nous satisfait pas ! Nous sommes de ceux qui en déplorent la lenteur, le coût et la relative inefficacité.

Comme nous ne disposons pas de tout l'espace nécessaire nous devons faire paraître le texte de notre collaborateur en deux tranches : la première consacrée à l'enquête et au ma-

tériel mis à la disposition de l'expert et la seconde, traitant des techniques mêmes de l'enquête. A



1 — Coûts et méthodes des règlements de sinistres

Il est urgent que nous revisions nos méthodes de travail et que nous trouvions des solutions à nos coûts exorbitants d'opération. Le public et le gouvernement n'ont pas tout à fait tort dans leurs revendications.

277

Je ne m'attaquerai ici qu'au problème des règlements de sinistres en abordant les sujets suivants :

- 1) Unification du système d'enquête. Fusionnement des services.
- 2) Adjonction d'un ordinateur pour la classification et l'accessibilité aux documents d'un dossier.
- 3) Problèmes de recyclage du personnel.
- 4) Nouvelles méthodes d'enquêtes.
- 5) Possibilité d'appréciation électronique de la responsabilité.

Même si les compagnies d'assurances, depuis quelque temps, semblent sensibilisées à leurs problèmes et comprennent qu'il y a lieu de coopérer d'une façon plus étroite, rien ne nous laisse croire à une telle coopération prochaine, du moins dans le domaine du règlement des sinistres. Cette absence de coopération cause de nombreux retards et augmente les coûts d'une façon excessive.

Voici des constatations d'ordre pratique que j'ai pu relever au cours des années et, sans modifier nos concepts de responsabilité, certaines solutions positives.

1 — Les assureurs jouent à un jeu de cache-cache et se privent de renseignements essentiels qui leur serviraient à mieux protéger le public et ensuite à se protéger eux-mêmes contre les abus possibles du même public. Combien les assureurs épargnent-ils à agir ainsi et combien perdent-ils en étant victimes de la même attitude de la part de leurs concurrents ? Une compagnie qui a refusé de collaborer avec une autre se verra à son tour refuser, à une autre occasion, la collaboration de cette dernière. Ainsi augmente l'animosité entre assureurs. À tel point qu'un jour, les renseignements les plus insignifiants ne

peuvent même plus être obtenus. Les chances de gagner ou de perdre à ce jeu sont à mon avis de 50/50.

Il en résulte une augmentation des coûts dont le public assume les frais et une inefficacité frustrante et exaspérante pour tous.

278 Dans le système actuel, chaque Compagnie fait compléter son enquête par son propre personnel ou par ces esprits indépendants. Sauf pour le cas de l'automobiliste qui endommage sa voiture sans causer de dommages à autrui, il y a, dans le plus grand nombre de cas, l'intervention d'au moins deux assureurs à la suite d'un accident ou davantage, selon le nombre d'autos impliquées. Le coût d'enquête est alors doublé, triplé, etc., qu'elle soit complétée sur la route ou par téléphone. C'est le même travail qui est répété par plusieurs.

Il en résulte que

- les renseignements s'obtiennent de façon et à périodes différentes, par diverses personnes, d'où la possibilité de contradictions.
- les conflits surgissent des variations des renseignements.
- le contrôle des dommages est souvent exécuté par plus d'un évaluateur.
- chaque Compagnie fait appel à son avocat, médecin, ingénieur ou tout autre expert nécessaire.
- une Compagnie peut être prête à discuter d'un dossier tandis que l'autre ne l'est pas, parce que leurs rapports ne leur parviennent pas en même temps.
- la lenteur des négociations oblige les assureurs à régler leurs propres clients, lorsqu'une telle protection existe, et les oblige à procéder à des recouvrements.
- chaque Compagnie se débrouille seule face à la fluctuation du volume d'affaire ou du nombre des réclamations.
- la multiplicité des formules utilisées retarde le travail des reviseurs.
- trop de Compagnies qui possèdent la déclaration d'un témoin indépendant favorisant leur client, refusent de fournir cette preuve à la Compagnie adverse et se débarrassent de la décision finale en consultant soit un Comité d'Arbitrage ou nos Cours de Justice.
- les Compagnies n'ont pas d'unité de pensée dans l'application des contrats.

- les personnes impliquées s'impatientent devant l'intervention de plusieurs enquêteurs et les poussent fort souvent à refuser de coopérer.
- le public se plaint de la lenteur des règlements.
- les tierces parties refusent assez souvent de rencontrer le représentant d'une partie adverse.
- l'assuré qui désire récupérer le montant de sa franchise ou la pleine valeur de son véhicule, s'il n'a pas la protection collision, doit faire face à des délais beaucoup trop longs. Cela l'oblige souvent à emprunter des sommes à intérêts assez élevés ou à engager des frais légaux qu'il ne peut même pas récupérer.

279

Il y aurait lieu de mettre un terme à ce gaspillage de temps et d'argent.

La solution me paraît être une coopération totale entre les compagnies d'assurances, c'est-à-dire de jouer cartes sur table.

Pour éviter de continuer à vivre au sein d'un système qui disparaîtrait si l'État décidait de devenir l'assureur automobile dans notre province, pourquoi les Compagnies privées n'accepteraient-elles pas d'unifier leur système d'enquête ? En fait, il pourrait y avoir une seule enquête pour chaque sinistre et les résultats de cette enquête, complétée sur la route ou par téléphone, seraient communiqués à tous les assureurs intéressés.

Il en résulterait que chaque Compagnie :

- aurait les mêmes renseignements que ses concurrents.
- recevrait son rapport en même temps que les autres.
- leurs représentants seraient quand même libres d'interpréter les renseignements obtenus à leur façon.
- aurait la possibilité de demander un complément d'enquête si elle considérait que les renseignements obtenus ne sont pas satisfaisants, et le rapport additionnel, tout comme l'original, devrait également être disponible à tous les assureurs intéressés.
- utiliserait les mêmes formules.
- ferait appel au même évaluateur.
- pourrait convenir d'un service de contentieux pour les cas à montants limités.

- devrait en venir à un consensus sur l'interprétation des contrats.
- verrait les négociations s'accélérer et par le fait même, les règlements. Dans les cas où un accord ne peut intervenir, il y aurait encore lieu d'avoir recours à des comités d'arbitrage ou à nos cours de Justice, mais il est facile d'imaginer qu'en ayant les mêmes renseignements en main, la logique devrait primer et face aux évidences, un grand nombre de cas pourraient se régler immédiatement après réception du rapport.

280

Cette première phase suppose la fusion des services d'enquête et le regroupement des enquêteurs au service des diverses compagnies et les agents de réclamations, dits indépendants. Nous reviendrons sur ce problème particulier un peu plus loin.

2 — Comme deuxième phase, afin d'accélérer encore plus le service, il serait possible d'utiliser la technique de l'ordinateur pour la classification des documents et des rapports ainsi que pour leur accessibilité rapide. Il ne s'agit pas effectivement de l'ordinateur comptable qui est passablement en vogue dans les grandes entreprises, mais bien d'un ordinateur qui contrôle les opérations d'un vidéo-classeur. Une société américaine fabrique un tel système qui permet d'inscrire en une mémoire centrale, sur une bande magnétique, tous les documents qui peuvent servir à composer un dossier et d'y avoir accès en tout temps.

Voici le fonctionnement de ce système. Cinq appareils principaux en font partie :

- 1) *Le transmetteur de documents.* Il photographie et transmet de quelque distance que ce soit, en 1/15 de seconde, tout document de grandeur $8\frac{1}{2} \times 11$ ou $8\frac{1}{2} \times 14$, chacun n'occupant qu'un tiers ($\frac{1}{3}$) de pouce sur une bande magnétique qui peut contenir au total 166,600 documents.
- 2) *Le vidéo-classeur.* Un ordinateur central combiné au vidéo-classeur contrôle la codification et l'insertion sur une bande magnétique de tous documents qui lui sont soumis par les transmetteurs et les classifie. Les documents d'un même dossier se suivent, comme des espaces vides sur les bandes sont prévus à l'ouverture de chaque dossier. Une moyenne d'espace doit être prévue. Les documents de dossiers fermés sont recopiés sur d'autres bandes et gardés en banque de référence, moins rapidement accessibles que les dossiers

courants. Les espaces libérés servent à de nouveaux dossiers. Un grand nombre de bandes peuvent être accessibles en même temps. De plus l'ordinateur, à demande, retrace les documents un par un ou par bloc dossier et les transmet sur des écrans répartis aux endroits voulus.

- 3) *Les plaques intermédiaires.* Celles-ci peuvent recevoir un certain nombre d'images et les transmettent aux écrans. Ces plaques conservent les images aussi longtemps que le désire l'opérateur d'un écran et libèrent la bande magnétique pour d'autres usagers. C'est le principe connu des *reprises* dans les émissions sportives transmises à la télévision.
- 4) *L'écran.* Identique à un écran TV il transmet l'image de tout document écrit, photos, diagrammes, etc., contenu en mémoire centrale sur bande magnétique. Un clavier situé à sa base permet de composer un code d'accès à un dossier ou document du dossier et aussi d'y inscrire certaines instructions.
- 5) *Un photocopieur.* Quiconque désire obtenir une ou des copies de documents qu'il fait apparaître sur son écran, peut commander à cet appareil de les lui produire.

Tous ces appareils peuvent être reliés entre eux, à distance voulue, par câbles téléphoniques ou par ondes courtes.

Ces instruments de travail peuvent être utilisés de la façon suivante :

- chaque enquêteur sur la route pourrait, au jour le jour ou à période de temps déterminée, fournir à une centrale ou à des bureaux satellites équipés d'appareils transmetteurs tous les documents qu'il accumule au fur et à mesure de leur obtention
- de la même façon il soumettrait son rapport et recevrait ses instructions. Même possibilité pour le reviseur qui reçoit du courrier
- le reviseur, chaque jour, sans avoir à communiquer directement avec les enquêteurs, pourrait vérifier, à l'aide de son écran, les progrès d'enquête sur chaque dossier qu'il doit contrôler. Il n'aurait plus besoin de dossiers à son bureau et pourrait opérer simplement à l'aide d'une liste des dossiers qui lui sont confiés
- il prendrait une décision aussitôt que les renseignements obtenus sont suffisants

A S S U R A N C E S

- si la magistrature le permettait, les originaux pourraient être détruits après leur inscription en mémoire.
- des photocopies peuvent être obtenues des documents contenus sur bandes magnétiques.

Grâce à ce mode de travail, on pourrait éviter les inconvénients mentionnés ci-dessous :

282

- le système conventionnel d'enquête oblige la production de nombreux documents sous forme d'originaux et de photocopies qui doivent être acheminés à leurs destinataires par la poste ou livrés personnellement à différentes occasions.
- l'accessibilité aux documents est un problème majeur.
- il est plutôt rare qu'une personne ait à sa disposition le dossier auquel se réfère l'appel qu'elle reçoit.
- des recherches plus ou moins longues et complexes peuvent avoir lieu avant de retracer le dossier et compléter la conversation. Fort souvent, un deuxième ou troisième appel doivent avoir lieu après que les documents ont été retracés et, à ce moment-là, le premier interlocuteur n'est pas toujours libre de son côté pour répondre au retour d'appel.
- le reviseur ne peut prendre de décision tant et aussi longtemps que son propre enquêteur ou celui de l'extérieur ne lui a pas produit son rapport.
- depuis quelques années, le service postal, déficient et de plus en plus coûteux, cause des retards considérables et nuit à une foule de décisions et de négociations.
- une fois les dossiers localisés, ceux-ci doivent quand même être acheminés à leurs destinataires soit un par un (appel téléphonique) ou en groupe (journal) selon l'exigence du moment.
- un reviseur, qui doit retracer un document particulier parmi un flot d'autres pièces dans un dossier volumineux, perd un temps précieux.
- l'impossibilité de contrôler un grand volume de réclamations occasionne parfois l'ouverture de deux dossiers pour un même sinistre et le travail peut être confié à deux personnes.
- l'accessibilité aux contrats d'assurances, indispensable pour ouvrir un dossier, est actuellement un problème puisque ceux-ci ne sont

pas toujours en place. Cela entraîne le retard d'intervention de l'agent de réclamations et, fort souvent, la description de la protection n'est pas remise à jour.

- une enquête qui doit se compléter dans des territoires différents oblige la rédaction et l'envoi d'une lettre ou un appel interurbain.

Voici quelques-uns des avantages :

- une codification et classification sans erreur de tous les documents.
- une accessibilité presque instantanée lors de la révision d'un dossier pour étude personnelle du reviseur ou à la suite de tout appel téléphonique, d'où la possibilité de négociations et décisions rapides.
- une liaison simplifiée inter-Compagnies, inter-centres d'enquêtes, inter-cités et inter-provinces.
- pour le reviseur, le vidéo-classeur pourrait lui établir une liste maîtresse de tous les documents composant un dossier et lui en donnerait un code d'accès. Il n'aurait plus à fouiller dans une foule de documents.
- il n'y aurait plus d'accumulation de dossiers sur les pupitres.
- les classeurs et leurs préposés à toute fin pratique pourraient disparaître.
- les souscripteurs eux-mêmes qui ont à réviser un risque pourraient avoir accès au dossier d'enquête ou à un résumé des conclusions.
- les courtiers, groupés dans des édifices équipés d'un appareil de relais, transmettraient leurs propositions, avenants, etc. de la même façon à leurs compagnies.
- les primes pourraient également être établies selon certains facteurs soumis à l'ordinateur.
- le public qui désire un renseignement pourrait bien plus rapidement obtenir une réponse adéquate.
- il y aurait possibilité de joindre à ce système les quartiers généraux des services de Police permettant d'obtenir, aussitôt rédigés, copie de leurs constats. Fort souvent, des renseignements importants ne sont disponibles que sur réception de ces constats de police.
- en sens inverse, les policiers pourraient contrôler si les automobilistes impliqués dans des accidents détiennent la protection d'assurance minimum.

- les banques et les caisses populaires opèrent de plus en plus à l'aide d'ordinateurs et grâce à celui d'une centrale d'enquête, un reviseur pourrait autoriser l'ordinateur de la banque où sa Compagnie fait affaire, à procéder à un transfert de fonds envers une personne à qui il destine un paiement et ce transfert pourrait se faire directement au compte de cette personne, à la succursale de la banque ou caisse populaire où il fait affaire, évitant d'avoir à imprimer un chèque et de le faire parvenir par la poste.
- compilation, après chaque transfert de fonds, de la balance bancaire, la revision des réserves et la liste des recouvrements possibles, d'où des statistiques toujours à date au moment où une consultation est nécessaire.
- en coopération avec les manufacturiers d'automobiles, possession d'une liste de toutes les pièces de voiture et leurs prix, les changements de description de pièces et leurs prix étant soumis à l'ordinateur au jour le jour. Les évaluateurs et les garagistes pourraient avoir recours à un tel service.
- les pièces usagées pourraient être retracées de la même façon. En associant les regrattiers au système, les assureurs pourraient également soumettre des photos de véhicules démolis qu'ils ont à vendre et obtenir des offres.
- obtenir la valeur marchande d'un véhicule au moment d'une perte deviendrait un jeu d'enfants si l'Association des Détaillants d'Automobiles établissait un système de renseignements révisé de temps à autre selon les fluctuations du marché.

Pour faciliter le travail des agents de réclamations, des bureaux satellites seraient reliés à l'ordinateur central dans des centres d'achats géographiquement choisis selon la concentration des affaires. Ces bureaux satellites seraient dans des secteurs différents d'une grande ville comme Montréal et Québec ou dans différents grands centres devenus le noyau des affaires d'une région.

Ces constatations personnelles ne sont que quelques exemples des défauts de notre système actuel et des moyens d'y remédier. Toute personne qui a été mêlée de près ou de loin au service du règlement des sinistres peut facilement en trouver d'autres. Nous vivons ces problèmes quotidiennement.

On fait des objections à l'unification du service d'enquêtes. Certaines personnes croient qu'il y a une relation humaine importante à conserver entre l'assuré et un représentant de sa compagnie à qui il peut demander conseil. D'un autre côté, à la suite des nouvelles techniques et surtout celle de l'usage de plus en plus répandu du service téléphonique, il y a déjà réduction de ces relations du moins en ce qui concerne la présence humaine. Même s'il y a certains inconvénients qui sont indéniables, je crois que les avantages de l'unification sont plus importants. Même si un enquêteur représente plusieurs assureurs, je ne crois pas qu'il soit interdit de répondre à certaines questions pertinentes du public.

285

Déjà à certaines occasions, assez rares il est vrai, nous avons eu à faire enquête là où deux ou trois personnes impliquées étaient assurées par le même assureur. À ce moment-là, une enquête était faite, et les mêmes déclarations, évidemment, aboutissaient chez le même assureur. Cela n'empêchait pas de juger de la valeur réelle d'une réclamation ou de la responsabilité individuelle. Il y avait là une économie appréciable que j'aimerais bien voir se généraliser.

Certains assureurs hésiteraient probablement à voir leur personnel, entraîné sérieusement par eux, se fondre dans un groupe où ils ne pourraient pas nécessairement choisir l'enquêteur. Je leur réponds alors qu'un homme, en qui ils ont confiance et qu'ils connaissent parfois depuis de nombreuses années, demeure toujours aussi valable même s'il quitte leur emploi et va travailler pour une autre compagnie. De même, certaines font appel à du personnel qui œuvre déjà chez des concurrents et en qui ils ont confiance, connaissant déjà leur réputation. Un fusionnement devrait réunir les meilleurs éléments.

3 — Évidemment, le regroupement ne serait pas une tâche facile. Il y aurait lieu alors de consulter des spécialistes en la matière. Certaines maisons sont déjà expertes dans les problèmes de fusion. Elles devraient être en mesure de trouver des solutions adéquates. Il serait facile de conclure qu'en regroupant ces gens et en instaurant le système de l'enquête unique, au moins la moitié de ces gens disparaîtraient. Afin d'éviter des mises à pied massives, j'entrevois quelques solutions possibles comme suit :

— institution d'équipes rotatives de travail. Un groupe serait en service de 8 à 16 h. et l'autre de 12 h. à 20 h. J'ai pu constater que pour beaucoup de gens, il est impossible de discuter leurs problèmes

avant qu'ils n'arrivent chez eux vers 16 h. 30 ou 17 h., au moment même où les bureaux ferment. Nombreux sont ceux qui tentent de nous rejoindre entre 17 et 20 h. Le travail d'équipe permettrait de répondre avec beaucoup plus de souplesse et de rapidité aux renseignements que tente d'obtenir le public assuré.

- ou, polyvalence des agents de réclamations, en ce sens qu'un certain nombre pourrait se recycler en occupant des postes d'inspecteurs.
- encore pourraient-ils compléter pour les Compagnies les renseignements qui sont ordinairement exigés des sociétés comme Retail Credit, Hooper Holmes, etc., soit avant l'acceptation d'un risque, une étude sur les activités d'un blessé et ses revenus ou pour retracer un personnage disparu, etc. Ce dernier domaine doit en être un autre qui coûte fort cher aux Compagnies et il y aurait lieu d'instituer une banque de tels renseignements obtenus.

286

Ces deux secteurs relèvent également du domaine de l'enquête.

Les personnes ainsi recyclées devraient quand même demeurer disponibles au service des sinistres pour soulager les autres membres aux périodes de pointe ou lors de catastrophes. Une étude approfondie établirait peut-être que les périodes de pointe dans ce service particulier ne correspondent pas à de telles périodes au service des ventes, et ces gens pourraient desservir les deux secteurs.

Un regroupement permettrait également d'instruire les agents de réclamations d'une façon suivie et uniforme. Le pouvoir d'achats accru pourrait déjà produire des économies et l'épargne de temps réduirait les dépenses salaires tout en permettant au public d'être servi efficacement. Les argents versés au poste des frais légaux devraient également diminuer considérablement.

Évidemment, le coût d'utilisation de l'ordinateur et d'un vidéo-classeur serait passablement élevé mais devrait être en partie du moins contrebalancé par les économies citées plus haut. Il faudra sûrement penser en termes de plusieurs millions de dollars pour l'achat et l'opération de ces appareils. Il est malheureusement impossible de dire, même approximativement, combien coûterait le système du vidéo-classeur puisque le fabricant aurait besoin de certains renseignements qui ne sont pas actuellement disponibles. Il faudrait établir certaines statistiques qui n'existent pas et la coopération de quelques assureurs serait indispensable pour déterminer par exemple quelle est la fréquence de références à leurs dossiers ainsi que le nombre moyen de documents

qu'ils contiennent. D'autres renseignements devraient être également obtenus de tous les assureurs comme par exemple le nombre de dossiers qu'ils manipulent par année et l'importance de leur personnel.

Chaque assureur devrait comprendre qu'au lieu d'avoir recours à son propre personnel d'enquêteurs ou à des indépendants, il serait économiquement avantageux de partager avec d'autres assureurs leurs frais d'opération tout en espérant pouvoir y trouver l'efficacité qu'ils recherchent.

Je n'ai abordé que le domaine des sinistres autos, mais toute autre enquête impliquant la participation de plusieurs enquêteurs appelle les mêmes commentaires.

287

(à suivre)

Un autre exemple d'indemnisation sans égard à la faute

Le 1er janvier est entré en vigueur dans l'Ontario une disposition nouvelle de la police automobile. Automatiquement lui est ajoutée la clause d'indemnisation en cas de dommages corporels, subis au cours d'un accident d'automobile. Jusqu'ici, comme dans le Québec, cette assurance pouvait être souscrite moyennant une surprime si l'assuré le désirait; à partir de 1972, elle sera obligatoire. La clause garantira des indemnités en cas de décès, d'incapacité, de frais de réadaptation, de frais médicaux, de dépenses funéraires. Il y a là une première étape vers l'indemnisation sans égard à la faute, jusqu'à concurrence des sommes prévues (assez faibles, il est vrai, puisqu'en cas de décès du chef de famille le montant n'est que de \$5.000 et de \$1.000 par enfant). L'indemnisation n'enlève pas le droit de recours car les sommes versées sont considérées comme un premier paiement à déduire du montant total. L'avantage pour l'accidenté, c'est qu'elles lui sont payables rapidement, sans autre discussion que la preuve du dommage.

Il faudra suivre l'application de cette disposition nouvelle chez nos voisins. Après un an ou deux, elle permettra de juger dans quelle mesure le nombre des cas d'indemnité aura augmenté, si les tribunaux sont vraiment déchargés d'une partie de leur travail et si le règlement des sinistres en est accéléré. Qu'on ne se fasse pas d'illusion, cependant, on n'aura pas tout réglé en procédant ainsi, puisque les sommes sont peu élevées, et puisque les dommages matériels continueront de faire l'objet de nombreuses et coûteuses discussions, qui ne facilitent pas l'entente entre les parties.

Les frais de réadaptation (*rehabilitation*) inquiètent un peu les assureurs qui ne savent pas très bien quelle en sera l'importance. J. H.