

Du règlement des sinistres

André Meek

Volume 40, numéro 1, 1972

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1103738ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1103738ar>

[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*, 40(1), 33–37.
<https://doi.org/10.7202/1103738ar>

Résumé de l'article

Dans un premier article, paru dans notre numéro de janvier 1972, notre collaborateur a étudié les méthodes humaines ou électroniques destinées à simplifier le règlement des sinistres. Voici la deuxième partie de son travail, où il aborde la modernisation des techniques d'enquête. Nous lui laissons la parole, tout en insistant sur le fait qu'il ne s'agit pas de rêveries, de voeux pieux ou de simples cognitions d'un esprit farfelu. Il y a dans toutes ces suggestions des solutions possibles à des problèmes réels, immédiats et auxquels il est impérieux de trouver des solutions si l'on ne veut pas que tout cela nous éclate à la figure comme un ballon sous le feu d'une cigarette. Nous émettons le voeu qu'on ne se contente pas de dire que ces idées tiennent du rêve. Qu'on en discute, grands dieux! G. P.

Du règlement des sinistres

par

ANDRÉ MEEK

II

Dans un premier article, paru dans notre numéro de janvier 1972, notre collaborateur a étudié les méthodes humaines ou électroniques destinées à simplifier le règlement des sinistres. Voici la deuxième partie de son travail, où il aborde la modernisation des techniques d'enquête. Nous lui laissons la parole, tout en insistant sur le fait qu'il ne s'agit pas de rêveries, de vœux pieux ou de simples cognitions d'un esprit farfelu. Il y a dans toutes ces suggestions des solutions possibles à des problèmes réels, immédiats et auxquels il est impérieux de trouver des solutions si l'on ne veut pas que tout cela nous éclate à la figure comme un ballon sous le feu d'une cigarette. Nous émettons le vœu qu'on ne se contente pas de dire que ces idées tiennent du rêve. Qu'on en discute, grands dieux ! G. P.

33



Voici maintenant quelques suggestions pour la modernisation des techniques d'enquête.

Nous n'avons guère évolué depuis que des experts ou agents de réclamations, pour la première fois, ont commencé à enquêter. Depuis un siècle, les déclarations sont manuscrites. C'est une méthode lente et inefficace. Je m'explique.

Il est facile de concevoir que l'esprit est plus rapide que la main qui écrit. Malheureusement, le cerveau et la main ne sont pas synchronisés au point de vue vitesse. La parole, cependant, même si elle n'est pas aussi rapide que le cerveau l'est beaucoup plus que la main qui écrit.

34 L'expérience prouve que pendant qu'un enquêteur écrit une phrase, d'autres idées peuvent surgir à son esprit. Lorsqu'il a fini de l'écrire, il a parfois oublié ce qu'il voulait demander à son interlocuteur. Il serait beaucoup plus facile de simplement converser avec les gens. L'interrogatoire serait plus complet, puisqu'il y aurait moins de risques d'oublier de discuter les facteurs importants. L'épargne de temps serait considérable puisque, bien des fois, l'enquêteur obtient tout l'historique d'un sinistre avant de commencer à écrire et il doit, lorsqu'il s'exécute, se souvenir de tout ce qui a été dit. Le temps consacré à la composition du texte impatienté souvent la personne interviewée. Sa nervosité se communique à l'enquêteur qui se hâte alors de terminer son travail et souvent le bâcle. À son retour au bureau, quel n'est pas souvent son étonnement de constater qu'il n'a pas questionné la personne sur certains points importants ou qu'il a omis d'inclure, dans le texte, des renseignements qu'il a obtenus verbalement. D'ailleurs, les lieux où se complètent les entrevues ne sont pas toujours propices à la rédaction d'une déclaration.

Il faudrait donc faire accepter par le ministère de la Justice ou par le Barreau du Québec, une forme de déclaration enregistrée sur bande magnétique ou autre. Trois possibilités me viennent à l'esprit:

A — Apparus sur le marché, avant les magnétophones modernes qui permettent de corriger l'enregistrement, certains appareils fonctionnent à l'aide de disques que l'on ne peut ni corriger, ni réutiliser. Ceux-ci auraient, je crois, l'avantage d'être acceptables par les tribunaux. Un enregistrement sur disques parallèles permettrait de laisser un disque-copie à l'interlocuteur. Celui-ci le conserverait et lors d'un procès, le magistrat pourrait écouter les deux disques et constater qu'il n'y a pas eu de manipulation frauduleuse de l'enregistrement en cours de route. La personne interviewée signerait le verso de chaque disque.

Un entrefilet paru dernièrement dans un hebdomadaire mentionnait qu'un laboratoire américain était à mettre au point une technique d'identification des voix, aussi efficace que les empreintes digitales. On avait jusqu'alors réussi à identifier sans erreur 15,000 spécimens de voix. Si cette technique d'identification était un jour acceptée, un simple enregistrement sur des magnétophones connus devrait être acceptable.

Les déclarations obtenues des assurés, réclamants, témoins, etc., sont en fait des résumés rédigés par les enquêteurs et ne reflètent pas toujours fidèlement la pensée de son auteur. L'enregistrement d'une interview serait beaucoup plus fidèle à la réalité, mais sa transcription risquerait d'être très longue. 35

B — Une autre possibilité serait de dicter par téléphone le texte d'une déclaration, basée sur des notes prises lors d'une entrevue, à une centrale de dactylographie. Quelques instants plus tard en branchant un dactylographe portatif sur l'appareil téléphonique, le texte dactylographié serait reproduit sur papier. Une copie du texte pourrait être remise à l'interlocuteur après signature. Un avantage appréciable serait la production à la source d'une déclaration dactylographiée facilement lisible.

C — Enfin, j'imagine qu'un questionnaire très complet, mais peut-être complexe, pourrait être composé, prévoyant sinon tous les éléments de responsabilités, du moins les principaux pour des cas à valeurs limitées, disons à maximum de \$400 à \$500. Ces cas seraient limités à des dommages matériels.

L'enquêteur, au lieu de rédiger un texte descriptif complet, n'aurait qu'à poinçonner l'espace prévu correspondant à la réponse obtenue. Une copie serait laissée à l'interlocuteur.

En poussant les choses plus loin, pourquoi ne pas prévoir des décisions automatiques, grâce à ces formules perforées que pourrait facilement lire un ordinateur programmé à cette fin. Un groupe de directeurs de services des sinistres, d'avocats éminents et de juges pourrait préparer cette programmation.

36 Quoique ennuyeuse à utiliser, cette formule éliminerait le risque, très humain, d'oublier de questionner l'interlocuteur sur des facteurs essentiels à l'appréciation d'une responsabilité.

La personne qui ne serait pas d'accord avec le jugement automatique n'aurait qu'à consulter son avocat, lui produire une copie du questionnaire qu'on lui a remis et obtenir alors une opinion. S'il le voulait, l'avocat pourrait soumettre le questionnaire à l'ordinateur afin de contrôler si la décision est bien celle qui a été rendue. Il pourrait, peut-être même, si tous en convenaient, vérifier les déclarations des adversaires, moyennant paiement de certains frais prévus. Si cet avocat prétendait alors qu'il peut faire valoir des arguments auprès d'un tribunal que l'ordinateur n'a pas retenus, libre à lui de conseiller à son client de poursuivre.

Ces suggestions ne sont que quelques-unes parmi plusieurs autres. Cependant, comme on a pu le constater, il faut concilier plusieurs facteurs. Il faudrait autant que possible, et dans un avenir rapproché, tenter de faciliter et d'humaniser le travail de l'enquêteur sur la route.

Le sujet est ouvert à discussions et son étude continue.

Il y a sûrement d'heureuses initiatives qui sont prises par différentes personnes dans le domaine de l'assurance. Malheureusement, il y a un travail considérable de recherches à exécuter. Actuellement, peu de gens consacrent assez de temps pour essayer de trouver des solutions à nos nombreux

problèmes. Comme nous avons déjà à gagner notre vie dans un travail quotidien qui nous absorbe beaucoup, l'efficacité d'une recherche isolée n'apporte pas tellement de résultats concrets. Au niveau du Bureau d'Assurances du Canada, qui groupe la plupart des assureurs, il faudrait que des postes à plein temps, consacrés aux recherches, soient créés dans un avenir très rapproché.



**ASSURANCES SOUSCRITES
PARTOUT AU CANADA
ET DANS LE MONDE ENTIER**

**Les
Compagnies
D'Assurances
Continental**

Succursale de l'est du Canada:

**1, Place Ville-Marie
Montréal 113, Qué.**

Autres Bureaux:

**Granby — Halifax — Québec
Trois-Rivières**