

L'expert en sinistre de l'avenir

Luc Laguë

Volume 61, numéro 4, 1994

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1104973ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1104973ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)

2817-3465 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Laguë, L. (1994). L'expert en sinistre de l'avenir. *Assurances*, 61(4), 609–616.
<https://doi.org/10.7202/1104973ar>

Résumé de l'article

The author profiles the loss adjuster, what this profession was like in the 60s and 70s and the qualities it takes to be a loss adjuster today—competence, versatility and a good knowledge of both technical and administrative aspects of the job. He then imagines the loss adjusters of the future: thoughtful, innovative and independent specialists with a solid professional training.

L'expert en sinistre de l'avenir*

par

Luc Laguë **

The author profiles the loss adjuster, what this profession was like in the 60s and 70s and the qualities it takes to be a loss adjuster today—competence, versatility and a good knowledge of both technical and administrative aspects of the job. He then imagines the loss adjusters of the future: thoughtful, innovative and independent specialists with a solid professional training.

609



Introduction

Vouloir définir la profession d'expert en sinistre est relativement facile. L'expert en sinistre est la personne qui, en matière d'assurance de dommages, enquête sur un sinistre, en estime le dommage et en négocie le règlement. Mais dans la réalité, l'expert en sinistre est cette personne orchestre qui doit exceller dans plusieurs domaines. Mentionnons tous les produits d'assurance garantis par contrat sur le marché qu'il se doit de connaître et d'analyser.

Les connaissances que doit posséder l'expert en sinistre s'étendent bien au delà de celles requises pour évaluer des risques commerciaux, industriels et professionnels. L'expert en sinistre se doit d'être un bon psychologue et un fin négociateur. Il doit donner confiance, démontrer une parfaite maîtrise de soi, être capable de subir une quantité importante de stress et, par surcroît, voir à ce que l'assuré et l'assureur soient totalement satisfaits de ses services.

* Texte d'une allocution prononcée par l'auteur, à l'automne dernier, à titre de président de l'Association des Experts en sinistre Indépendants du Québec.

** M. Luc Laguë, A.I.A.C., est associé chez Laguë, Ravenelle et associés inc.

Ma propre définition de l'expert en sinistre est la suivante : il est le véritable analyste du produit de l'assurance de dommages. Le contrat d'assurance s'apprécie véritablement au moment d'un sinistre. S'il n'y avait pas de réclamations, il n'y aurait pas de contrats d'assurance ni même d'industrie d'assurance. Or, ce sont les réclamations qui donnent à l'industrie sa raison d'être ; de là l'importance de l'expert en sinistre. Toute la partie du véritable marketing de l'expert en sinistre se joue lorsqu'un sinistre survient et qu'il demande l'intervention d'un expert ou d'un enquêteur-régleur.

610

L'image que projette l'expert en sinistre doit refléter ce qu'il est vraiment. C'est primordial. Cette image doit être celle de quelqu'un qui maîtrise non seulement la situation mais la matière assurable également. Elle doit, par exemple, inspirer confiance, ce qui aura pour effet de calmer et reconforter un assuré qui vit une situation bien souvent unique et traumatisante.

Pour mieux discerner ce que la profession d'expert en sinistre serait dans l'avenir, je commencerai par définir ce qu'elle était auparavant et ce qu'elle est maintenant.

L'expert en sinistre des années 60 et 70

J'ai lu quelque part que l'expert public a le rôle ingrat de toujours réclamer plus, alors que l'expert de compagnie d'assurance, celui non moins ingrat, de toujours payer moins !

Ceci n'a rien de méchant, sauf que cet énoncé définit bien, à mon sens, le rôle qu'avait, il y a 15 ou 20 ans, l'expert en sinistre qu'on appelait à l'époque l'ajusteur d'assurance. La meilleure performance de l'ajusteur d'assurance d'antan était celle de *couper* le plus possible. Plus il coupait, mieux il était perçu de l'assureur. Durant ces années, l'ajusteur d'assurance réglait en dessous du niveau le plus bas, sans aucun respect pour le contrat d'assurance, qu'il ne connaissait pas de toute façon, et sans se soucier des intérêts de l'assuré.

Les conclusions de ses règlements ne visaient que la satisfaction de l'assureur. Il va sans dire que cette attitude (que

l'on qualifierait aujourd'hui de non-professionnelle) se reflétait dans ses négociations avec ses confrères et consoeurs de la profession.

Que le plus fort gagne ! Tel était le mot d'ordre de l'époque. Or, ne vous demandez pas pourquoi nous jouissons, encore aujourd'hui, d'une si mauvaise réputation auprès des consommateurs.

Pouvons-nous parler d'abus ? À l'époque, l'instruction était rare et la population peu avertie. La majorité des hommes cultivaient la terre ou travaillaient comme journaliers. Neuf femmes sur dix étaient confinées au foyer.

611

Aujourd'hui, les gens sont nettement plus informés, avertis et instruits. La majorité de la population est sur le marché du travail. À l'inverse, neuf femmes sur dix travaillent à l'extérieur du foyer. De plus, côté consommation, on n'hésite plus à défendre nos droits et nos intérêts.

À mon grand soulagement, il n'est donc plus question de berner qui que ce soit !

L'expert en sinistre d'aujourd'hui

Au chapitre du professionnalisme, force est d'admettre que, depuis les dix dernières années, notre profession a connu toute une évolution, et ceci grâce à l'évolution des mentalités et à l'acquisition de connaissances plus poussées.

Tout change et on ne peut plus exercer la profession d'expert en sinistre comme on le faisait auparavant, à l'improviste, mais bien comme un spécialiste.

Aujourd'hui, l'expertise des sinistres se veut tout un défi. Non seulement faut-il que l'expert agisse comme technicien et professionnel et qu'il mérite la confiance de l'assureur et du consommateur, mais aussi faut-il qu'il soit gestionnaire. Par exemple, au fil des dossiers qu'il règle chaque année, l'expert se doit d'être conscient des sommes considérables qui sont mises en jeu.

Il importe de signaler un fait assez particulier se produisant depuis une dizaine d'années : la présence de plus en plus marquée des femmes à l'intérieur de la profession. Dans les services de réclamations de plusieurs entreprises d'assurance, on y dénombre de plus en plus de femmes au point où les hommes y siègent maintenant en minorité. Cette tendance se retrouve également chez les experts qui travaillent sur la route.

612 Certes, une ascension qui ne s'est pas faite facilement à l'intérieur de la profession peut en faire regimber plus d'uns. On entend des allusions de toutes sortes telles que, les femmes ne connaissent rien au domaine de l'automobile, ou encore à celui de la construction. Cette façon de penser démontre une vision bien étroite et peu pertinente des qualités requises pour exercer cette profession. Il ne faut pas jouer à l'autruche. L'un des principaux obstacles auxquels fait face la femme dans l'industrie est l'homme. Comme c'est le cas dans bien d'autres domaines, il n'est pas facile aux femmes d'oeuvrer dans un monde qui, il y a quelques années seulement, n'était réservé qu'aux hommes. Les femmes ont déjà fort à faire pour abattre d'anciennes croyances qui sévissent contre elles ; ne perpétuons pas ces croyances, car l'expert en sinistre, qu'il soit homme ou femme, est un professionnel avant tout.

Et nous voici rendus au vif du sujet : à quoi l'assuré et l'assureur devront-ils s'attendre de l'expert en sinistre dans le futur et à quoi celui-ci devra-t-il s'attendre d'eux ?

L'expert en sinistre de l'avenir

Sans vouloir redéfinir la profession, l'expert en sinistre de l'avenir devra, pour être compétent, s'améliorer sur plusieurs points. Il devra donner à la profession une nouvelle image, une dimension stratégique : il devra être encore plus efficace qu'il ne l'était par le passé. Par exemple, il devra mieux gérer ses activités d'enquête et de règlement en tentant le plus possible de juger, au préalable, du degré d'enquête que lui demandera chaque dossier. Aussi, il devra parfaire ses aptitudes de négociateur.

Il aura à mieux synthétiser ses rapports d'enquête. Il devra également améliorer sa communication tant orale qu'écrite.

L'image de confiance étant un point stratégique et primordial, il lui faudra maîtriser toutes les situations délicates et difficiles.

De plus, l'expert en sinistre n'aura pas le choix. Comme dans bien d'autres domaines, il aura, si ce n'est pas déjà fait, à se familiariser et à utiliser efficacement l'informatique dans le cadre de son travail.

L'expert en sinistre de l'avenir devra, à mon avis, être une personne communicative, capable d'empathie, de diplomatie, de tact et de courtoisie. Il va sans dire qu'une apparence soignée et un sens accru de la vente ne pourront que lui être bénéfiques.

Il devra aussi faire preuve d'intégrité. Son honnêteté n'aura d'égal que son sens de l'éthique professionnelle.

Il sera versatile, perspicace et il fera montre d'ingéniosité, de débrouillardise et de capacité d'apprendre. Il sera équitable, il aura une parfaite confiance en soi et il démontrera beaucoup d'autonomie et d'indépendance, de concert avec un esprit de décision pratique et réfléchi. Il devra être une personne minutieuse et avoir développé un sens de l'observation peu commun.

Pour l'aider à atteindre tous ces objectifs, l'expert en sinistre devra investir du temps et de l'énergie au chapitre de la formation et de la spécialisation. En termes clairs, il devra faire preuve d'une très grande compétence et d'une très grande autonomie.

Des experts en sinistre bien formés à l'intérieur d'un cabinet bien structuré, voilà une recette vouée à un avenir prometteur !

Alors que nous assistons présentement à toutes sortes de regroupements chez les assureurs et les courtiers, les experts en sinistre ne semblent pas vouloir, pour l'instant, suivre cette tendance. Les experts seraient-ils trop individualistes ? Ou

encore, ont-ils peur que de tels regroupements soient boudés par les assureurs, qui pourraient aller jusqu'à craindre la recherche d'un certain monopole dans l'industrie de l'expertise des sinistres ?

Les experts qui travaillent à l'intérieur de cabinets devraient-ils développer une ou plusieurs spécialités ? Je crois que les cabinets devraient être multidisciplinaires. Ils devraient regrouper des spécialistes de tous les domaines de l'industrie des assurances de dommages.

614

Cette tendance se rencontrera probablement beaucoup plus dans les grands centres urbains, alors qu'en périphérie, les experts en sinistre qui travaillent à l'intérieur de petits bureaux, tant chez les indépendants que chez les assureurs, devront, pour demeurer compétitifs, faire preuve de beaucoup plus de connaissances générales.

J'aimerais, en terminant ce chapitre, souligner un dernier point. L'expert en sinistre de l'avenir devra revoir sa formule de mise en marché et se montrer nettement plus original dans ses relations publiques avec ses clients. Une invitation pour un lunch ne saurait remplacer un plan de marketing sérieux et bien articulé.

Voilà tout un défi auquel, il ne faut pas l'oublier, s'ajoutent l'importance du contact humain, la nécessité d'un climat de confiance avec l'assureur et l'assuré et, au risque de me répéter, la nécessité d'une formation personnelle et professionnelle.

L'avenir, au sein de cette profession, sourira à ceux et celles qui se feront reconnaître par les assureurs comme des conseillers consciencieux qui jouent un rôle essentiel.

Maintenant, à quoi l'expert en sinistre devrait-il s'attendre des assureurs ?

D'abord, il serait souhaitable que l'administration des compagnies d'assurance soit ramenée à ce qu'elle était avant la hausse des taux d'intérêts que nous avons connu au début des années 80.

Au cours de cette période, devant la montée vertigineuse des taux d'intérêts, les assureurs ont tiré un profit exceptionnel de leurs revenus de placement. Compte tenu de la situation, les règles de l'art en matière de souscription et de règlement des sinistres en ont pris tout un coup.

Mais aujourd'hui, en situation de récession et de crise économique, les taux d'intérêts sont revenus à la normale et même inférieurs à la normale. Il serait donc souhaitable que les assureurs reviennent, eux aussi, à des principes de base reconnus dans l'administration et la gestion des entreprises d'assurance.

615

Il serait aussi souhaitable que les assureurs changent certaines facettes de leur politique en matière de règlement des sinistres pour en venir à un allègement non pas de leurs exigences, mais de l'infrastructure du travail qu'ils exigent des experts en sinistre. À titre d'exemple, est-il vraiment nécessaire de fournir à l'assureur, dans chacun des dossiers, un rapport aussi complet et aussi détaillé ?

En définitive, il est à souhaiter que les assureurs tendent vers une uniformisation du travail d'expert de sorte que nous puissions cesser de marcher sur des oeufs au chapitre des directives que nous transmettent la plupart des assureurs, sans parler des différentes façons de travailler de chacun des réviseurs.

Au terme de cette réflexion, à quoi l'expert en sinistre devrait s'attendre du consommateur ? Il s'agit là d'une question facile à répondre : des assurés toujours et de plus en plus exigeants.

Toutefois, en contrepartie, leur satisfaction sera un gage de crédibilité auprès des courtiers et des assureurs.

Conclusion

Le défi que nous avons à relever d'ici l'an 2000 est celui de redorer notre image. Nous devons la rehausser et rebâtir, s'il le

faut, notre réputation auprès des consommateurs. Faisons sans plus tarder notre propre évaluation, chacun de façon individuelle, et ensemble nous relèverons le défi : refléter une image de professionnalisme et d'efficacité dans l'industrie de l'assurance des dommages. Le consommateur en sortira grand gagnant !

N'oublions pas que le succès personnel passe bien souvent par celui de la collectivité. Ce n'est qu'en demeurant solidaires au sein de notre profession que nous pourrons vraiment envisager l'avenir avec optimisme.

616

Et je termine sur cette dernière pensée : les sociétés valables sont celles où les gens d'affaires ont une haute opinion de leurs activités.