

Expert de compagnie, expert d'assuré, des missions convergentes

Les experts sont des prestataires de service qui ont vocation à répondre à la demande de leur client, assuré ou compagnie d'assurance. Témoignage de deux d'entre eux

Qu'ils travaillent pour le compte d'une société d'assurance ou d'un assuré, les experts parlent le même langage, connaissent bien les mécanismes de la prise en charge d'un dossier sinistre, savent ce qui est indemnisable ou pas. Tous deux recherchent activement les causes d'un sinistre et, à travers elles, les responsabilités, part importante de leur mission car elle permet à l'assureur de se faire ultérieurement rembourser les sommes indemnisées et à l'assuré de financer sa franchise. Viviane Grouchko, expert de compagnie, exerce dans un cabinet qui travaille exclusivement sur le risque technique (bris de machine, sinistres à forts enjeux techniques et financiers...) et souvent pour les grands comptes. « Nos trente experts sont tous des ingénieurs, sauf moi, confie-t-elle un brin amusée. Personnellement, je suis spécialisée dans les pertes d'exploitation, préjudices immatériels, et marchandises. » Elle est également certifiée EEA (Expert Evalueur Assurance). « Pour moi, cette certification est un gage de compétence, de connaissances et de savoir-faire, notamment pour traiter les gros dossiers industriels. » C'est aussi un gage de qualité car en signant la charte EEA, Viviane Grouchko s'est engagée à suivre des formations régulièrement. Serge Cornut, lui, assiste les assurés confrontés aux dommages matériels, marchandises, pertes d'exploitation. Il a accès au contrat de son client, travaille en collaboration avec son courtier et défend ses intérêts face à la compagnie d'assurance.

Face au Risque. Quelles sont les priorités de l'expert ?



Viviane Grouchko, 50 ans, diplômée HEC fait des études de management au Canada et en Allemagne. En 1997, elle ouvre son cabinet de conseil en expertises financières puis devient associée du cabinet Naudet. Aujourd'hui, elle y exerce en qualité de directeur général délégué et d'expert spécialisé dans les préjudices financiers pour les compagnies d'assurance. Elle est membre de la Compagnie des Experts agréés (CEA).

« **Comprendre les causes d'un sinistre permet à l'assureur de savoir si sa garantie est engagée et si un recours est envisageable** »

Viviane Grouchko. D'abord, agir pour limiter l'étendue des dommages, éviter l'aggravation du sinistre et permettre à l'assuré de redémarrer aussi vite que possible son activité. Il y va de l'intérêt de l'assuré comme de celui de l'assureur. Parallèlement, l'expert de compagnie doit étudier les circonstances et les causes du sinistre qui vont déterminer si la garantie s'applique et rechercher les éventuelles responsabilités afin de permettre à l'assureur d'exercer un recours. Enfin, il donne à l'assureur, dès la survenance du sinistre, une évaluation des enjeux par le chiffrage des dommages matériels et des pertes d'exploitation. Ceci s'effectue soit en collaboration avec l'expert de l'assuré s'il en a un, soit en direct avec le client.

Serge Cornut. La première mission d'un expert d'assuré consiste à rechercher les causes du sinistre, à vérifier si la police d'assurance couvre l'événement - un incendie le sera, mais un bris de machine, pas forcément selon qu'il relève d'une usure, d'un défaut de maintenance, d'une erreur de conception ou d'un vice caché, tout dépend du contrat. Il analysera les éventuels recours contre les tiers responsables pour financer la franchise qui reste à la charge de son client et permettre à l'assureur de récupérer les sommes versées. Depuis l'attentat du World Trade Center, la recherche des causes est devenue prioritaire en raison des augmentations de primes et surtout du montant des franchises. Cet événement a bouleversé le marché de l'assurance, particulièrement pour les grands comptes qui ont bien compris la nécessité de s'investir dans la prévention. Autrefois, en raison de la faiblesse des franchises, les experts ne s'appesantissaient pas trop sur l'origine du sinistre. Aujourd'hui, les intérêts des assurés et des compagnies se rejoignent car si aucun recours n'est exercé, le sinistre reste à la charge de l'assurance qui, en retour, augmentera primes et franchises.

Pratiquement, comment l'expert intervient-il au lendemain d'un sinistre ?

Viviane Grouchko. D'abord, il rencontre l'assuré pour comprendre ce qui s'est passé, rechercher la cause du sinistre et évaluer l'ampleur des dommages. L'expert doit comprendre l'enchaînement causal à l'origine du sinistre et examiner s'il y a un recours possible.

Le rôle de l'expert est d'éclairer l'assureur et éventuellement de procéder à une « mise en cause » contre un tiers responsable. En cas de désaccord des parties, cette procédure peut déboucher sur une expertise judiciaire qui aura à charge de déterminer les responsabilités.

En France, le rôle de l'expert d'assurance, à la différence des pays anglo-saxons, est relativement limité. Il n'a pas vocation à interpréter la police d'assurance et à dire ce qui est ou non garanti contrairement à l'expert d'assuré qui lui étudie le contrat de son client. Si l'assuré n'a pas d'expert, alors on est expert unique et le débat se déroule en direct avec l'assuré. Dans ce cas, on étudiera l'état de perte préparé par le client lui-même pour arriver à un chiffrage contradictoire des dommages. Il arrive que l'expert unique soit désigné dans le contrat surtout pour les grands comptes.

Serge Cornut. L'expert commence par effectuer une enquête technique et factuelle sur les circonstances et à étudier le contrat de l'assuré avec son courtier. Il aide son client à dresser la liste de ses dommages directs (bâtiments, matériels et marchandises), à mettre ses pertes en adéquation avec les garanties souscrites, à rassembler les justificatifs pour l'évaluation de ses biens sinistrés (inventaire, tableaux d'amortissement, estimations préalables faites par



Serge Cornut, 58 ans, ingénieur des Arts et Métiers, commence sa carrière dans l'industrie. En 1978, il décide d'intégrer le cabinet Roux à Bordeaux comme expert d'assurés où il occupe aujourd'hui la fonction de directeur technique : il développe la branche estimations préalables (effectuées au moment de la souscription du contrat), et intervient comme expert auprès du sinistre auprès de grands comptes.



Aujourd'hui, les intérêts des assurés et des compagnies se rejoignent »

notre cabinet, factures d'achat, fiches de maintenance...) et il s'efforce d'obtenir auprès de la compagnie un faible coefficient de vétusté. Parallèlement, l'expert assiste l'entreprise à relancer son activité via son plan de continuité... quand elle en a un. Personnellement, je préfère parler de plan de survie car une PME qui ne redémarre pas tout de suite court à sa perte ! Ma mission consiste donc à monter un plan de continuité avec l'entrepreneur, à le négocier avec la compagnie, à évaluer la rentabilité des opérations envisagées et à reconforter l'assuré pour qu'il ne

perde pas pied. Malgré les solutions provisoires mises en place, il peut y avoir des pertes résiduelles liées aux délais techniques de reconstruction et aux écueils administratifs comme le permis de construire... et là, la période d'indemnisation souscrite est déterminante.

Comment voyez-vous les perspectives d'avenir de la profession ?

Viviane Grouchko. Beaucoup de cabinets d'expertises étaient jusque là des petites structures isolées, dirigées par des personnalités. Ils sont appelés à disparaître car les assureurs ont besoin d'avoir des interlocuteurs structurés, dotés d'une certaine surface financière, gage de pérennité. Aujourd'hui nos clients se regroupent de plus en plus et le nombre de sociétés d'assurance diminue. Notre profession s'efforce d'avoir la même démarche ; elle a tendance à se structurer, afin de répondre aux demandes de plus en plus exigeantes de leurs clients, notamment en matière de reporting.

Serge Cornut. Les experts d'assurés doivent être reconnus comme de véritables professionnels de l'assurance. Ils s'inscrivent dans une logique de reconnaissance et de certification de leur activité. Le délai de règlement est devenu l'un des premiers critères de qualité avant même le niveau d'indemnisation. L'assuré attend de son expert qu'il soit à l'écoute de ses problèmes et qu'il réponde rapidement à ses demandes notamment en matière de plan de continuité. Côté recrutement, il tire de plus en plus vers le haut : vers les architectes et les ingénieurs capables d'apporter des solutions techniques de haut niveau ou les financiers capables de rentabiliser les opérations. Si dans les PME, l'expertise amiable est bien ancrée, elle l'est un peu moins depuis les années 2000 dans les grands comptes qui ont souvent recours à des programmes d'expertises uniques, un peu dans l'esprit du loss adjuster [voir encadré ci-contre] sans en avoir tous les pouvoirs.

LE « LOSS ADJUSTER »,

UN RÉGLEUR DE SINISTRES

Le loss adjuster, qui exerce dans les pays anglo-saxons, n'a pas d'équivalence en France. Il dispose et interprète le contrat d'assurance, puis propose une solution d'indemnité à l'assureur par lequel il est désigné. Pour Christophe Fournial, de Cunningham Lindsey France, « c'est un quasi régleur de sinistres. Il joue d'une part le même rôle que l'expert français quant à l'estimation des dommages mais il procède en plus à l'interprétation du contrat d'assurance. Ce n'est pas qu'une question de terminologie mais bien d'étendue de la prestation. » Il s'agit d'un mode d'organisation différent de la chaîne d'indemnisation dans la répartition des rôles entre les intervenants qui n'ont pas exactement les mêmes compétences. « Le loss adjuster n'est pas aussi technicien que l'expert d'assurance français. Si un sinistre nécessite des investigations techniques pointues, il fait appel à des Forensics consultants (des consultants spécialisés). »

Propos recueillis par **Patricia Bian**