



HAL
open science

Le rôle des professions d'expertise auprès des sinistrés en situation d'inondation

Guillaume Bouche

► **To cite this version:**

Guillaume Bouche. Le rôle des professions d'expertise auprès des sinistrés en situation d'inondation. Sciences de l'Homme et Société. 2021. hal-03483937

HAL Id: hal-03483937

<https://hal.inrae.fr/hal-03483937>

Submitted on 16 Dec 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



« Le rôle des professions d'expertise auprès des sinistrés en situation d'inondation »

Mémoire Stage Master 2

Commanditaire : UMR G-Eau ; Bremond Pauline et Collard Anne-Laure

Professeur référent : Golovtchenko Nicolas

Étudiant : Bouche Guillaume

Année universitaire : 2020-2021



Table des matières

Glossaire.....	4
Remerciements.....	5
Introduction.....	6
1. Inondation : des experts inscrits dans un système assurantiel de gestion des catastrophes naturelles.....	9
1.1 Focale sur la phase de résolution des des désordres.....	9
1.2 L'expertise et les experts.....	12
1.2.1 Une définition générale de l'expertise.....	12
1.2.2 Les trois figures de l'expertise des catastrophes naturelles.....	14
1.3 Le système assurantiel des catastrophes naturelles : Cat-Nat.....	17
1.3.1 Un système unique au monde reposant sur 3 piliers.....	17
1.3.2 La place de l'expert dans le système assurantiel.....	19
2. Problématisation.....	21
2.1 De l'expertise au conseil pour réduire la vulnérabilité des sinistrés ?.....	21
2.2 Hypothèses.....	22
3. Méthodologie.....	24
3.1 La démarche d'enquête.....	24
3.2 Le protocole d'enquête.....	25
3.3 Construction de l'échantillon.....	26
4. Expertise d'assurance : apprentissage et évolution.....	30
4.1 Les différents domaines de l'expertise d'assurance.....	30
4.2 Entrer dans le métier de l'expertise.....	31
4.2.1 La formation initiale en vue du métier d'expert.....	31
4.2.2 Le parcours biographique des enquêtés.....	33
4.3 La carrière d'expertise, quelles perspectives ?.....	35
4.3.1 Faire évoluer ses compétences par la formation continue.....	35
4.3.2 Se spécialiser et se qualifier : les certifications.....	38
5. Qu'est-ce qu'être expert d'assurance ?.....	42
5.1 Éléments processuels de l'expertise d'assurances.....	42
5.1.1 Classifier les dossiers par enjeux pour les attribuer.....	42
5.1.2 Les outils de l'expert.....	43
5.1.3 Les étapes de l'expertises.....	45
5.2 Des rôles et des missions qui varient en fonction des acteurs.....	49
5.2.1 Les rôles des experts d'assurances auprès des assureurs.....	50
5.2.2 Le rôle des experts auprès des assurés-sinistrés.....	52
5.2.3 Conclusion intermédiaire : Rôles, missions et postures.....	54
6. L'expert d'assurance et la reconstruction.....	56
6.1 Le régime Cat-Nat qui vient cadrer l'action d'expertise en ce qui concerne la reconstruction.....	56
6.2 L'influence du contrat d'assurance sur les pratiques de reconstruction des sinistrés.....	58
6.2.1 Les garanties acquises.....	58
6.2.2 Les contraintes légales et administratives pesant sur la reconstruction.....	60
6.3 « On n'est pas maître d'œuvre ».....	61
Mise en discussion du sujet sur la relation entre les trois acteurs principaux du système assurantiel.....	65
Recommandations.....	68
Bibliographie.....	69
Sitographie.....	69

Annexes.....	71
Annexe 1. Guide d’entretien.....	71
Annexe 2. Calendrier de travail.....	74

Index des figures

Figure 1: Augmentation du nombre de catastrophes naturelles dans le monde entre deux périodes (1980-1999 et 2000-2019).....	6
Figure 2: La phase étudiée (Phase de résolution des désordres).....	9
Figure 3: Différences des acteurs entre les différentes phases.....	10
Figure 4: Modalités de fonctionnement du régime d’assurance des catastrophes naturelles Source : (Cazaux et al., 2019).....	18
Figure 5: Les 4 phases du processus d'assurance.....	19
Figure 6: Méthodes d’analyses inductive et déductive / Source : LEPCAM.....	24
Figure 7: Carte des experts d'assurances rencontrés et contactés.....	27
Figure 8: Hiérarchie entre experts en fonction de la détention ou non de certifications.....	40
Figure 9: Procédure standard pour les dossiers à fort enjeux.....	47
Figure 10: Les différentes possibilités de postures.....	65

Glossaire

ANEA : Alliance Nationale des Experts en Automobile

BBB : Build Back Better

Cat-Nat : Régime catastrophes naturelles

CCR : Caisse Centrale de Réassurance

CEA : Compagnie des Experts d'Assurance

Certification EEA : Certification Experts Évaluateurs et d'Assurance

Certification TEA : Certification Technicien Expert d'assurance

CNPP : Centre National de Prévention et de Protection

CNRTL : Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales

FEDEXA : Fédération des Experts d'Assurés

FFA : Fédération Française de l'Assurance

FSE : Fédération des Sociétés d'Expertise

IARD : Incendies, Accidents et Risques Divers

INRAE : Institut National de Recherche pour L'Agriculture, l'Alimentation et l'Environnement.

PAPI : Programme d'Action et de Prévention des Inondations

PLUi-H : Plan Local d'Urbanisme Intercommunal et d'Habitat

POS : Plan d'Occupation des Sols

PPRI : Programme de Prévention des risques inondations

UNDRR : United Nations Office For Disaster Risk Reduction ou en français le Bureau des Nations Unies pour la Réduction des Risques de Catastrophes

Codage entretiens

Entretien 001 = E001 → Entretien 012 = E012

Remerciements

J'adresse mes remerciements aux personnes qui m'ont aidé dans la réalisation de ce mémoire et qui m'ont soutenu tout au long de ces 6 mois de stages.

En premier lieu, Je remercie monsieur Golovtchenko, professeur à l'Université Toulouse II Jean-Jaurès et également directeur du master SOAP. En tant qu'enseignant référent, il a su me guider en me donnant des pistes de réflexions sur le sujet.

Ensuite, je remercie les deux encadrantes de ce stage, Anne-Laure Collard pour sa relecture et ses remarques sur les questionnements posés qui m'ont poussé à mieux penser le sujet, et Pauline Brémond pour son soutien constant et son intérêt jamais perdu pour les questionnements soulevés tout au long de ce stage.

Il m'importe beaucoup de remercier d'une part tout les cabinets d'expertises et experts d'assurances qui ont accepté de jouer le jeu et ont répondu à mes multiples sollicitations mails, et d'autre part tous les experts d'assurances qui m'ont accordé un peu de leur temps si précieux pour me parler de leur profession.

Je tiens à remercier tous les membres de l'UMR G-Eau et notamment Marcel pour leur accueil bienveillant et chaleureux malgré une période de restriction Covid.

Il me faut aussi remercier Valériane, Maxime, Justine, Coline, David, Frédéric et Pierre avec une mention spéciale en faveur de Pierre qui m'a aidé à réaliser les cartographies concernant les experts d'assurances.

J'ai à cœur d'adresser mes remerciements les plus sincères à la totalité de promotion du Master 2 SOAP et en particulier à Julien, Lisa, Kalidou, Kankou et Chiara pour leur soutien inconditionnel.

Enfin j'adresse des remerciements à ma famille qui m'a toujours soutenu.

Merci à tous pour votre aide et votre bienveillance à mon attention lors de ce stage.

Introduction

Aujourd'hui, depuis une vingtaine d'années, nous assistons dans le monde entier à une augmentation significative du nombre de catastrophes naturelles recensées par l'UNDRR (United Nation International Strategy for Disaster Reduction)¹.

Catastrophes par type (1980-2019)

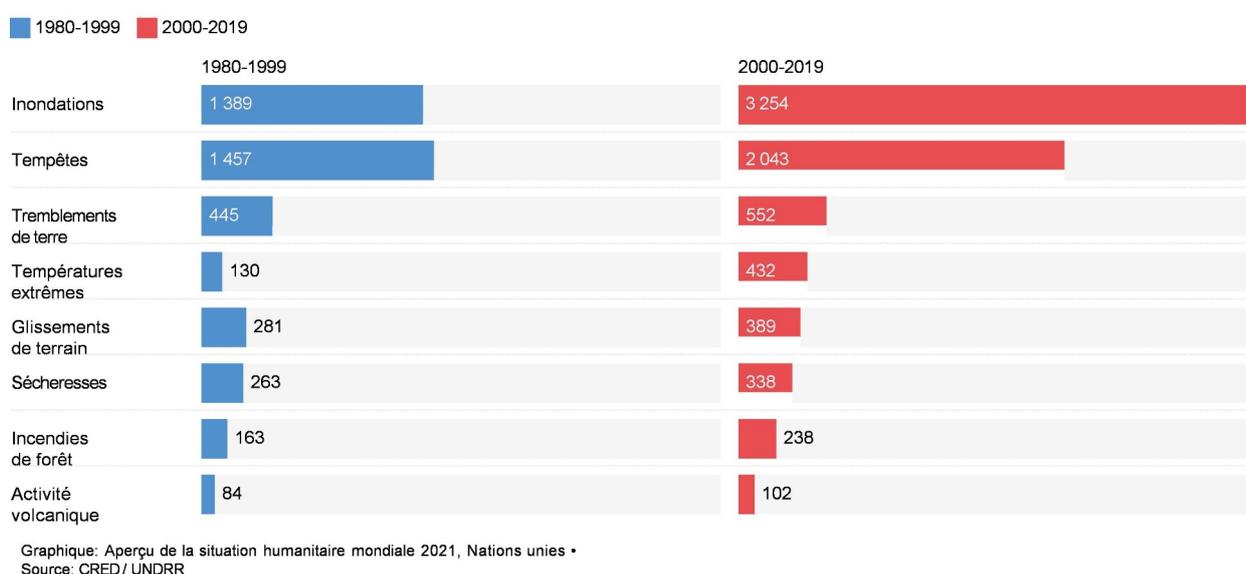


Figure 1: Augmentation du nombre de catastrophes naturelles dans le monde entre deux périodes (1980-1999 et 2000-2019)

La figure 1 montre que deux sinistres (inondations et tempêtes) sont les catastrophes naturelles les plus recensées dans le monde. Si le sinistre tempête a été recensé 586 fois de plus durant la période 2000-2019 que pendant celle de 1980-1999, c'est tout de même le sinistre inondation qui a connu l'augmentation la plus importante au niveau du nombre d'événements recensés. En effet le nombres de d'inondation a plus que doublé entre ces deux périodes, de 1389 sinistres recensées entre 1980-1999 à 3254 entre 2000-2019.

¹ Bureau des Nations Unies pour la réduction des risques de catastrophe

Cette augmentation du nombre de catastrophes naturelles vient ainsi faire de la gestion du risque des catastrophes naturelles un enjeu majeur pour la grande majorité des pays dont la France fait partie. Ainsi il n'est pas surprenant que des instituts de recherches s'intéressent aux thématiques de la gestion des risques, comme c'est le cas pour INRAE. INRAE ou Institut National de la Recherche pour l'Agriculture, l'Alimentation et l'Environnement a pour principaux thèmes de recherche :

- La Sécurité alimentaire et nutritionnelle
- La transition des agricultures (agroécologie, réduction de la chimie)
- La gestion des ressources naturelles et des écosystèmes (eau, sol, forêt)
- L'érosion de la biodiversité
- L'économie circulaire et risques naturels

INRAE se découpe en plusieurs départements et UMR (Unité mixte de Recherche) ayant chacun un objet spécifique. En ce qui me concerne, j'ai travaillé pour ce stage au sein de l'équipe inondation de l'UMR G-Eau qui s'intéresse à toutes les thématiques de l'eau dont les inondations.

Ce stage s'inscrit dans le cadre du projet ANR inondation dont l'objectif est de *« s'intéresser à l'intégration de plusieurs expertises disciplinaires et savoir-faire pour, à la fois, prévenir les crises du type crues rapides (en termes de gestion des risques et de résilience) et pour expérimenter les effets de prises de décision sur le court et long terme. Le projet vise à définir des moyens d'action se déployant à la fois en amont, pendant, et en aval d'une crise. »*. Ce projet ANR inondation a débuté en 2017, ainsi, des recherches sur les inondations ont déjà été réalisées et donc ont déjà fournit des résultats. Cet intérêt à propos des experts d'assurances n'est pas soudain, mais bien le résultat d'une construction scientifique d'un objet d'étude, au travers de travaux de terrains empiriques déjà réalisés dans le cadre du projet ANR Inondation. Ces travaux, viennent mettre en lumière d'une part l'importance des professions d'expertises de l'assurance post-inondation dans le cadre de Cat-Nat. Et d'autre part la méconnaissance du métier, des rôles ou missions que ces professions d'expertises jouent dans Cat-Nat. Les résultats précédemment obtenus viennent ainsi poser les questionnements portant sur le monde assurantiels et in extenso sur les experts d'assurances, ce qui vient justifier l'intérêt de ce stage. C'est donc suite aux questionnements de l'équipe sur la phase de résolution des désordres et aux rencontres récurrentes avec des experts que l'équipe a aboutit sur le constat simple que nous connaissons assez peu leur rôle ou leur mission auprès des sinistrés.

De plus d'autres projets de l'UMR G-Eau tel que RETINA (Grelot, 2017) viennent questionner les experts et le système d'assurance, ainsi ce stage INRAE, est co-encadré par deux chercheuses de l'UMR G-Eau (une économiste et une sociologue) pendant une durée de 6 mois, il se positionne dans une équipe qui se pose déjà des questions sur la thématique de l'expertise d'assurance. Ce stage a pour objectif de : « dresser un portrait des différents experts intervenant durant cette phase en analysant la manière dont ils envisagent leur métier et leur rôle, notamment auprès des habitants ayant vécu une inondation.[...] Il s'agira ainsi de mieux comprendre les multiples figures des experts de l'assurance spécialisés dans la « résolution » des dommages du risque inondation, leurs rôles et postures. » qui viendra ainsi compléter et répondre aux questionnements formulés suites aux projets précédents posant des interrogations sur les experts d'assurances.

1. Inondation : des experts inscrits dans un système assurantiel de gestion des catastrophes naturelles

1.1 Focale sur la phase de résolution des des désordres

Dans le cadre de ce stage, L'intérêt se porte sur la phase post-inondation que nous nommerons : « phase de résolution des désordres. »

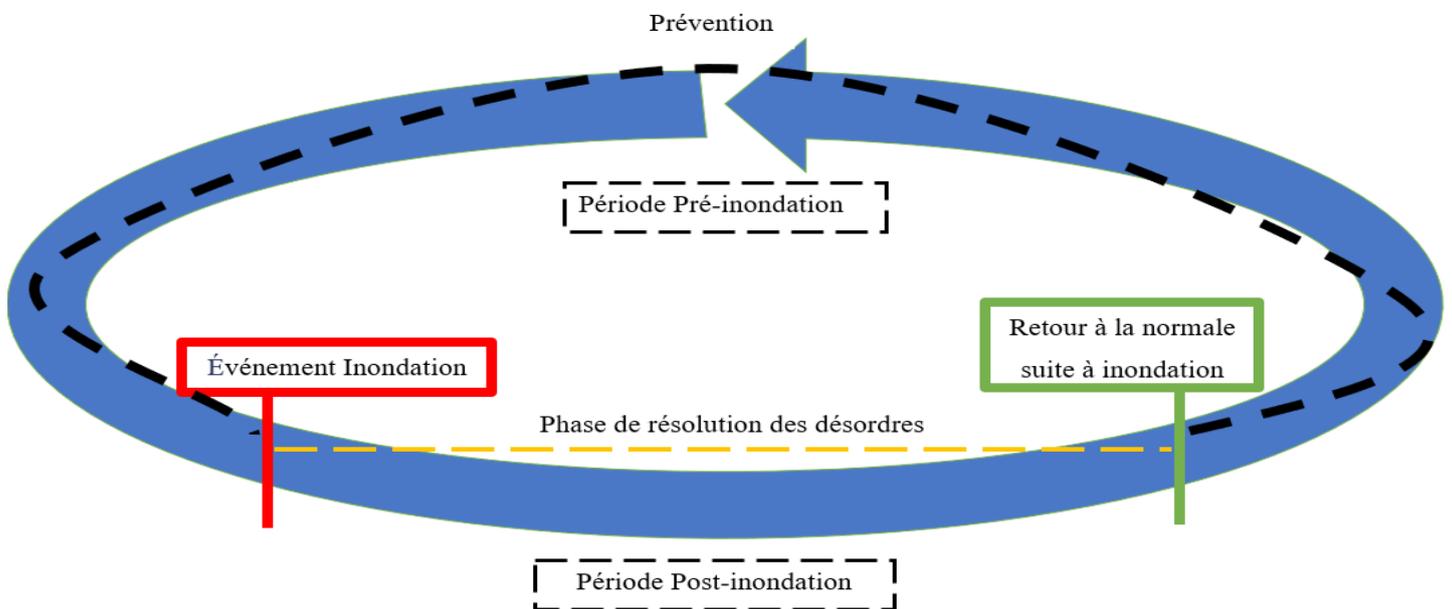


Figure 2: La phase étudiée (Phase de résolution des désordres)

La phase de résolution des désordres est une phase post-inondation durant laquelle les différents acteurs (assureurs, sinistrés, artisans...) vont travailler dans l'objectif de faire revenir un bâtiment a une situation équivalente précédant le sinistre et dans notre cas une inondation. L'idée de cette phase est donc le retour à la normale des habitations touchées. Cette phase de résolution des désordres comprend plusieurs étapes :

- L'étape de déclaration du sinistre
- L'étape administrative durant laquelle la mairie fait une demande de reconnaissance d'état de catastrophe naturelle à la préfecture

- L'étape d'expertise durant laquelle passent les experts d'assurances
- L'étape d'indemnisation de l'assuré succédant à l'étape d'expertise
- L'étape de reconstruction clôturant toutes les autres étapes.

Ces cinq étapes constitutives de la phase de résolution des désordres ayant pour objectif un retour à la normale des biens sinistrés semble d'abord se succéder. Cependant il apparaît assez vite que certaines des étapes listées plus haut peuvent se dérouler en même temps à l'image des étapes d'expertise et de reconstruction pouvant débiter presque en même temps.

De plus selon Grelot (2017) la phase de résolution des désordres est un processus long en partie a cause de la combinaison des cinq étapes précédemment listées mais aussi à cause de problématiques multiples pouvant faire leurs apparitions lors d'événements inondations comme les processus de relocalisation.

Nous nous intéressons surtout aux acteurs qui vont intervenir au cours de cette phase post-inondation et qui vont donc différer de ceux intervenant dans la phase préventive qui va précéder une inondation.

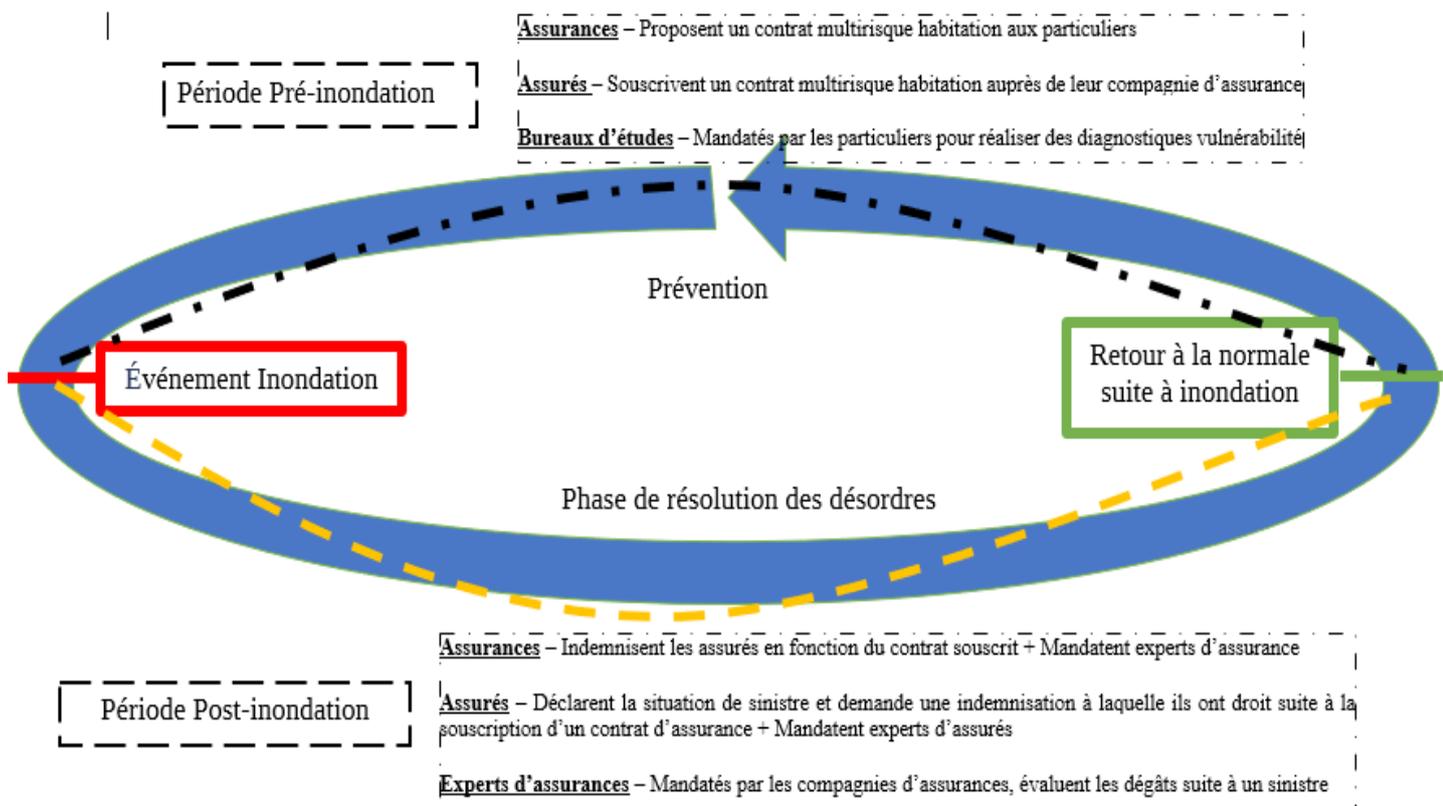


Figure 3: Différences des acteurs entre les différentes phases

La figure 3 montre que plusieurs acteurs sont présents à la fois dans la phase de prévention avant l'inondation et dans la phase post-inondation, à savoir les assureurs et les assurés. Cependant, le rôle qu'ils occupent n'est pas le même avant ou après un sinistre. L'événement inondation fait donc évoluer le rôle de ces deux acteurs. En ce qui concerne le troisième acteur dans la phase précédant l'inondation, les bureaux d'études peuvent être mandatés dans le cadre des PAPI qui sont un outils de financement des politiques de gestion des inondations. L'un des axes est la réduction de la vulnérabilité des enjeux. La première phase consiste en la réalisation de « diagnostics de vulnérabilité » souvent réalisés par des bureaux d'études mandatés par les EPCI. Et dans une optique de réduction de la vulnérabilité, recommander les adaptations à mettre en œuvre. Ici le terme adaptation c'est l'ensemble des mesures prises par l'assuré pour être le moins vulnérable possible. Cependant dans la phase qui suit l'événement inondation, ce ne sont plus les bureaux d'études qui vont être appelés mais les experts qui vont avoir pour missions principales d'évaluer les dommages causés par la catastrophe et c'est justement sur ces experts que nous allons travailler.

Cette phase de résolution des désordres apporte un certain nombre de questionnement en lien avec l'expertise et la reconstruction. On se demande si cette phase de résolution des désordres n'est le moment opportun pour reconstruire différemment, de sorte à rendre les habitations moins vulnérables aux inondations ? Cette question en amène une autre à propos des experts et de l'expertise, est-ce que c'est aux experts de venir conseiller et accompagner cette réduction de la vulnérabilité ? Ces questions nous font basculer dans le paradigme du Build Back Better ou faire mieux, reconstruire mieux en français. Selon Fernandez & Ahmed (2019) le Build Back Better s'est imposé dans le monde comme le paradigme de la reconstruction post-catastrophe. Le Build Back Better considère les catastrophes naturelles comme « interruptions utiles » offrant une opportunité de changement et d'amélioration des bâtiments au moment de la reconstruction. Ainsi, l'idée sous-jacente du Build Back Better c'est la mise en place d'actions ayant pour objectifs d'empêcher le re-création et l'exacerbation des vulnérabilités déjà présentes avant le sinistre et donc inclure dans la phase de reconstruction des mesures pour limiter la vulnérabilité.

Nous nous questionnons sur l'influence et la façon dont les experts d'assurances vont intervenir dans la reconstruction consécutive à un sinistre inondation. Ce questionnement nous amène à nous intéresser aux acteurs qui interviennent lors de la phase de résolution des désordres et qui sont susceptibles d'influer sur la reconstruction post-inondation auprès des sinistrés notamment. la législation française n'impose pas une reconstruction à l'identique d'une habitation après un sinistre, selon l'article L121-1 du code des assurances « *L'assurance relative aux biens est un contrat d'indemnité ; l'indemnité due par l'assureur à l'assuré ne peut dépasser le montant de la*

valeur de la chose assurée au moment du sinistre ». En d'autres termes l'individu sera remboursé à hauteur de la valeur du bien antérieure à l'inondation, et les éventuelles adaptations à mettre en place sont à la charge de l'assuré, ce qui ne vient pas favoriser le Build Back Better. Il s'agit d'ailleurs de l'une des principales raisons de la difficulté d'implémentation du Build Back Better dans le monde comme l'indique Fernandez & Ahmed (2019) au travers de cette citation « *Le manque de soutien législatif peut entraver la bonne mise en œuvre du BBB* »

1.2 L'expertise et les experts

1.2.1 Une définition générale de l'expertise

Avant de parler spécifiquement des experts provenant du monde assurantiel, il paraît fondamental d'expliquer et de définir ce que l'on entend par la notion « expert ». Commençons d'abord par établir une figure générale de l'expert. Dans cet objectif, deux temps seront nécessaires. Dans le premier temps, nous nous attacherons à présenter la vision communément admise de la notion « expert » et cela en nous basant sur des définitions provenant de dictionnaires. Dans un second temps, nous allons reprendre les définitions qui auront été données plus tôt et nous allons les mettre en perspective au travers de lectures sociologiques ainsi que de conférences suivies portant sur l'objet de « l'expertise ». Les définitions de trois dictionnaires différents ont été utilisées enfin de définir au mieux la notion d'expert. L'encyclopédie Universalis définit l'expert comme « *personne choisie pour ses connaissances précises sur un sujet pour juger de quelque chose personne qui fait profession de reconnaître des objets, des œuvres, et de témoigner de leur valeur et de leur authenticité (un expert en livres anciens)* »² Ensuite, le CNRTL (Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales) donne cette définition de l'expert : « *Spécialiste habilité auprès d'un tribunal ou d'une instance quelconque à émettre un avis sur une question exigeant des connaissances spéciales. Expert assermenté auprès des Tribunaux; expert en graphologie, en écritures, en assurances; expert fiscal.* »³. Enfin, selon Le Robert l'expert est « *Personne choisie pour ses connaissances éprouvées et chargée de faire des examens, constatations ou appréciations de fait (→ expertise). Elle est experte devant les tribunaux civils. Professionnel(le) qui vérifie l'authenticité et apprécie, estime la valeur des objets d'art.* »⁴

2 Universalis.fr dictionnaire [En ligne] Encyclopedia Universalis [Consulté le 23 septembre 2021] Universalis dictionnaire expert. Disponible sur : <https://www.universalis.fr/dictionnaire/expert/>

3 CNRTL[En ligne] CNRTL [Consulté le 23 septembre 2021] Definition Expert. Disponible sur : <https://www.cnrtl.fr/definition/expert>

4 LeRobert definitions[En ligne] LeRobert [Consulté le 23 septembre 2021]LeRobert dico en ligne expert définitions. Disponible sur : <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/expert>

Ces trois définitions bien que différentes dans la façon dont elles sont formulées nous disent toutes globalement la même chose. A savoir que l'expert est le détenteur de savoirs ou connaissances spécifiques dont il va se servir pour donner une opinion, donner un avis. Il faut cependant noter que la définition du CNRTL vient apporter une information complémentaire en effet, l'expert doit être habilité auprès d'une instance pour pouvoir exercer son métier. De ce fait, le statut d'expert ne peut être auto-attribué, il ne peut nous être conféré que par une instance. Enfin, il transparaît dans ces définitions de manière assez équivoque, que l'expert est mobilisé pour répondre à des situations de légitimations, de diagnostics, d'évaluations, d'authentications ou de validations, et tout cela en tant que possesseur d'un savoir particulier, spécifique et technique.

A présent que nous avons donné une définition globale et générale de la notion « expert », il reste à mettre ces définitions en perspective avec de la littérature sociologique. Ainsi, commençons par s'intéresser à la façon dont les sociologues peuvent percevoir l'expert ou l'expertise. *« La notion d'« expertise » est souvent perçue comme synonyme de « compétence », notamment professionnelle [Paradeise, 1985 ; Sarfatti Larson, 1988 ; Trépos, 1996], renvoyant à la détention et l'exploitation de savoirs et savoir-faire [...] Les experts doivent fournir un avis scientifiquement ou techniquement fondé sur la question examinée dont ils sont reconnus spécialistes »*Delmas (2011)

En complément de cette première acception scientifique sur l'expertise que selon Goff & Noûs (2020) l'expert va avoir tendance à se positionner en tant que professionnel, détenteur de savoirs, savoir-faire et même savoir-être qui vont le constituer, le définir en tant qu'expert. C'est donc la somme de ces savoirs qui va faire de l'expert un « Sachant » ou un « Sachant plus » De plus, Dubar et al (2015) mettent en lumière un lien entre le rapport à la clientèle et la reconnaissance de l'expertise.. Ces deux éléments sont liés parce que pour conserver ou augmenter sa clientèle, les experts doivent montrer leur compétence. Ainsi un expert doit continuellement faire des expertises pour rester expert. Enfin, *« C. Restier-Melleray [1990, p. 550] distingue cinq caractéristiques de l'expert : un individu ou un groupe d'individus, extérieur à l'instance commanditaire et indépendant de celle-ci, qui ne tient pas de lui-même sa légitimité (conférée par cette instance d'autorité qui le mandate), choisi en fonction d'une compétence reconnue (détention d'un savoir et d'un savoir-faire) et dont le rôle est d'apporter à son mandant des éléments permettant de formuler un jugement ou une décision. »*Delmas (2011) donne cinq caractéristiques de l'expert :

- Un acteur qui peut être un individu ou un groupe d'individus

- Un acteur extérieur à son mandant et qui est indépendant de ce derniers
- Un acteur qui tient sa légitimité de son mandant
- Un acteur choisi pour une compétence qu'on lui attribue et reconnaît
- Un acteur dont le rôle est d'apporter à son mandant tout les éléments pour aider celui-ci à prendre une décision ou rendre un jugement.

Les écrits sociologiques et les définitions de la notion d'expert semble faire relativement consensus et vont dans une même direction à savoir que les experts sont mandatés par un acteur pour leurs connaissances spécifiques dans un domaine d'activité et dont l'usage leur permet d'être des professionnels assermentés par un institut.

1.2.2 Les trois figures de l'expertise des catastrophes naturelles

Suite à une catastrophe naturelle, trois types d'experts peuvent intervenir auprès des sinistrés :

- Les experts d'assurances, sont mandatés par les sociétés d'assurances pour venir estimer le montant des dommages causés par un sinistre (inondation dans notre cas)
- Les experts d'assurés, sont mandatés par les sinistrés pour les aider à effectuer toutes les démarches auprès de leurs assurances ou dans le cadre d'une contre expertise en cas de désaccord avec l'expertise de l'expert d'assurance.
- Les experts judiciaires, sont mandatés par la justice pour régler un litige entre le sinistré et l'assureur si malgré les expertise aucun accord n'a été trouvé.

Comment devient-on expert ? Déjà il semble important de signaler que les métiers d'expert d'assurance et d'expert d'assuré partagent une même formation « *un expert pourra être aussi bien mandaté par les assurances que les assurés...* »⁵

Plusieurs sites internet appartenant à des sociétés d'assurances comme le site du CIDJ⁶ nous indiquent que l'on ne peut pas devenir expert d'assurance au sortir des études « *il faut avant tout disposer d'une expérience de plusieurs années dans un domaine précis : médecine, bâtiment, droit, architecture...* ». En effet la possibilité d'exercer en tant qu'expert d'assurance ne semble apparaître

5 Expertdassuré.com[En ligne] expertdassuré, 2021[Consulté le 23 septembre 2021] Formation d'expert d'assuré. Disponible sur : [FORMATION EXPERT D'ASSURÉ \(expertdassure.com\)](https://www.expertdassure.com)

6 Cidj.com[En ligne] cidj, 2021[Consulté le 23 septembre 2021] Expert/Experte en assurance. Disponible sur [Expert / Experte en assurance : métier, études, diplômes, salaire, formation | CIDJ](https://www.cidj.com)

qu'après des années d'expériences dans un domaine particulier alliée à une formation particulière permettant l'acquisition de connaissance notamment en droit.

Ce qui fait donc un expert d'assurance, cela semble donc être les années d'expériences dans un domaine spécifique tel que le bâtiment par exemple, couplé à une formation complémentaire permettant à l'individu l'acquisition de la maîtrise des règles juridiques nécessaires à la réalisation et à la pratique du travail d'expert d'assurance ou d'assuré.

Maintenant, tâchons de différencier les experts d'assurances des experts d'assurés. La principale différence entre expert d'assurance et expert d'assuré est le mandant. En effet l'un est mandaté par les sociétés d'assurance tandis que l'autre est mandaté par les sinistrés. Cette différence de mandant a pour conséquence que leurs missions ne sont pas les mêmes.

Pour Nicolas De Barrau président de la Fedexa (Fédération des experts d'assurés) les experts d'assurés ont pour rôle premier l'estimation préalable des biens, mais au fil du temps le cœur de métier c'est déplacé vers l'expertise à l'amiable et la contre expertise au moment du sinistre. Aujourd'hui monsieur De Barrau explique que le travail de l'expert d'assuré consiste en la réalisation de tous les documents à envoyer à l'expert d'assurance et à négocier avec ces derniers dans l'objectif d'obtenir la meilleur indemnisation possible pour son client, le sinistré.⁷

La Maif quant à elle indique que « *Lorsqu'il est mandaté par l'assureur, l'expert a pour rôle d'estimer le coût des sinistres pour permettre de fixer un montant d'indemnisation à verser à l'assuré. Lors de sa visite, l'expert va recueillir des éléments pour rédiger son rapport d'expertise.*»⁸ Il apparaît important de préciser que « *Bien que choisi et rémunéré par l'assureur, l'expert d'assurance doit être impartial conformément à la déontologie de sa profession.* »⁹

Nous allons finalement parler de l'expert judiciaire. Un expert judiciaire est un professionnel d'un domaine spécifique tel que le bâtiment, la gestion des risques, la médecine... qui après avoir fait une demande de reconnaissance d'expertise auprès de la cours de cassation va être en mesure d'intervenir en tant qu'expert sur demande du tribunal. Contrairement aux experts d'assurances et aux experts d'assurés, il ne semble pas y avoir de formation pour devenir expert judiciaire, il suffit juste de faire la preuve de son expertise pour pouvoir être nommé comme tel.

7 Argusdelassurance.com[En ligne] inforpro digital, 2017[Consulté le 23 septembre 2021] Fédération des experts d'assurés : « il y a un besoin d'écrémage évident dans notre profession ». Disponible sur : <https://www.argusdelassurance.com/interviews-exclusives/federation-des-experts-d-assures-il-y-a-un-besoin-d-ecremage-evident-dans-notre-profession.120202>

8 Maif.fr[En ligne] Maif, 2020 [Consulté le 23 septembre 2021]Comment se déroule l'expertise en assurance habitation. Disponible sur : <https://www.maif.fr/habitation/guide-assurance-habitation/expertise#paragrapheArticle2>

9 Lesfurets.com [En ligne] les furets, 2021[Consulté le 23 septembre 2021]Expert en assurances ; son rôle et son métier décryptés. Disponible sur <https://www.lesfurets.com/assurance/guide/devenir-expert-assurance>

Guérinet (2021) explique que figurer sur ces listes d'experts judiciaires il faut faire la preuve et justifier de la connaissance des règles de droits concernant son domaine d'expertise. Il indique aussi que le juge n'a pas d'obligation légale de choisir un expert judiciaire dans la liste rédigée par la cour de cassation de laquelle il dépend. Enfin « *Étant nommé par le juge et certifié expert judiciaire, son impartialité est cette fois aussi indiscutable que ses décisions sont irrévocables.*¹⁰ ». Cette acception nous montre une réelle différence entre les experts d'assurances, d'assurés et les experts judiciaires car si les premiers n'ont aucun pouvoir de décisions et ne sont là que pour outiller, légitimer et ou conseiller c'est tout de même soit à l'assureur ou à l'assuré de suivre les recommandations qu'ils donnent, mais l'expert judiciaire lui peut trancher en faveur d'une partie via le juge qui va suivre l'avis de l'expert qu'il aura nommé.

10 OpCit

1.3 Le système assurantiel des catastrophes naturelles : Cat-Nat

1.3.1 Un système unique au monde reposant sur 3 piliers

Le système Cat-Nat diminutif pour Catastrophes-Naturelles a été établi en 1982 par le gouvernement de Mitterrand alors président de la république, et toujours appliqué aujourd'hui en 2021.

Cazaux et al (2019), indiquent que le système Cat-Nat est un « *dispositif mixte, basé sur une forme de partenariat public-privé entre l'État et les sociétés d'assurances* ». Ce régime utilisé depuis une quarantaine d'années a permis de rationaliser la procédure de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle, notamment en simplifiant l'accès à cet état et d'ainsi permettre aux assurés d'avoir une garantie égale pour toutes catastrophes naturelles qui pourraient survenir. En France, toutes les personnes propriétaires ou locataires d'un logement ont l'obligation légale de souscrire un contrat multirisque habitation. Il est systématiquement inclut dans les contrats d'assurances « dommages aux biens », dont font partie les contrats multirisques habitation, une garantie catastrophe naturelle, dont l'activation est soumise à un arrêté interministériel de reconnaissance d'état catastrophe naturelle.

Ce qui fait du système Cat-Nat un système unique au monde ce n'est pas particulièrement le fait que ce soit un système hybride public privé mais plutôt que ce soit un régime qui se base sur trois piliers. Dubourdeau et al (2012) montrent et décrivent les trois piliers de la manière suivante:

- Le premier pilier est celui de la solidarité nationale par la contribution de tous à l'effort financier nécessaire à la réparation des dommages subis par quelques-uns au travers d'une cotisation commune prévue dans les contrats multirisques habitations notamment.
- Le second pilier concerne le partage de la couverture des risques entre les assureurs et l'État via la Caisse Centrale de Réassurance (CCR), une société détenue à 100 % par l'État.
- Enfin, le troisième et dernier pilier du système est une garantie illimitée accordée par l'État au système de réassurance, en cas de catastrophe majeure. Dans l'éventualité où les assurances et la CCR n'auraient pas assez de fond pour effectuer toutes les indemnisations.

C'est cette idée de solidarité nationale qui fait de Cat-Nat un système unique au monde. La figure 4 ci-dessous illustre très bien ces trois piliers et notamment la façon dont sont récoltés les fonds qui servent à l'indemnisation des assurés lors de la survenue d'une catastrophe naturelle.

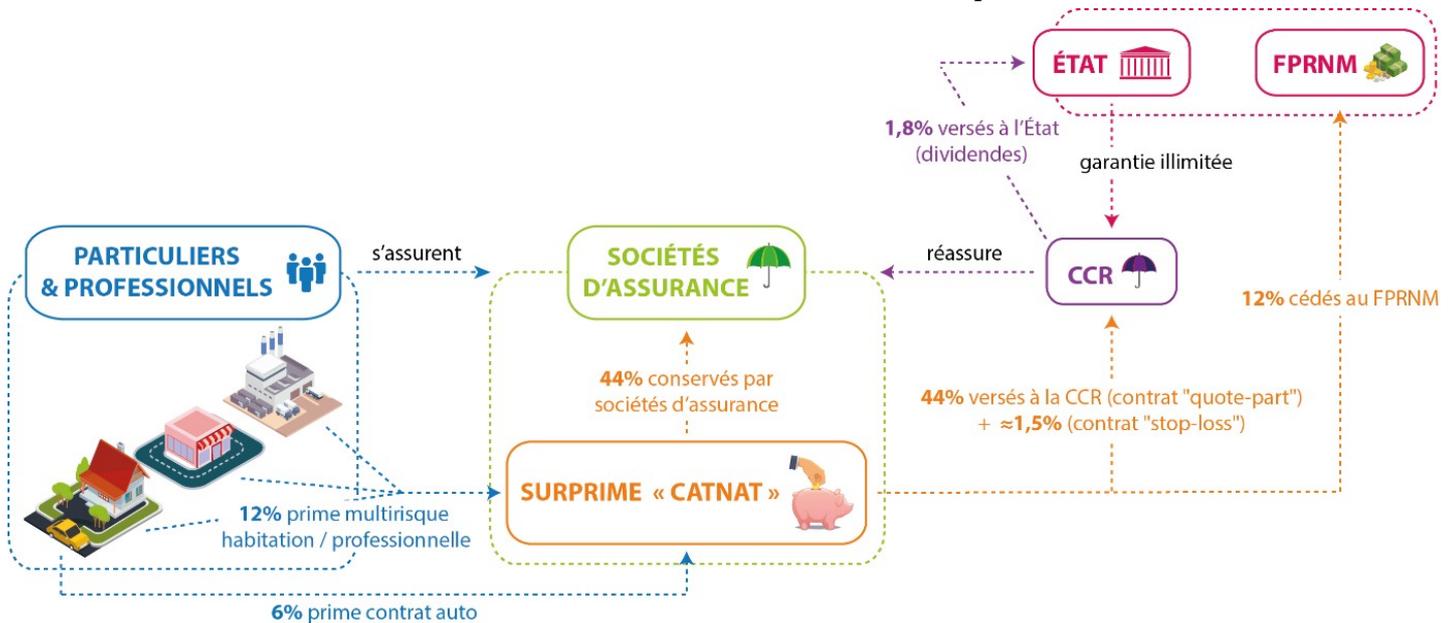


Figure 4: Modalités de fonctionnement du régime d'assurance des catastrophes naturelles
Source : (Cazaux et al., 2019)

Démontrer la particularité du système Cat-Nat, ne peut se faire qu'au travers d'une comparaison à d'autres systèmes de gestion de catastrophes naturelles européen. L'étude de législation comparée n°282 datant d'Octobre 2017 réalisée par le sénat fait cette comparaison avec nos voisins allemands et britanniques dont les systèmes de gestion des catastrophes naturelles sont bien différents du notre.

Les allemands ont choisi un modèle de gestion des catastrophes naturelles qui se base exclusivement sur l'assurance privée et n'ont mis en place aucune politique fédérale d'assurance à l'échelle nationale, ainsi, « *seulement 26 % des propriétaires allemands avaient souscrit une police d'assurance contre les inondations en 2010 et 35 % en 2013.* »¹¹ Cependant l'État allemand garde tout de même un pouvoir d'aide discrétionnaire dans le cas d'une catastrophe naturelle d'ampleur.

Les britanniques quant à eux ont également un modèle qui va se baser en grande partie sur l'assurance privée. Cependant, ces derniers ont mis en place le système « Flood Re » qui est un dispositif de réassurance d'une durée de 25 ans ciblant les zones inondables. Ainsi les britanniques ont fait le choix de cibler les zones à risques et de venir réassurer les compagnies d'assurances portant sur les contrats des habitants de ces zones.

11 Senat.fr[En ligne] senat, 2017 [Consulté le 23 septembre 2021] Étude de législation comparée n° 282. Disponible sur : [Les systèmes d'indemnisation des catastrophes naturelles \(senat.fr\)](https://www.senat.fr/etudes-et-travaux/2017/2017_282_01.html)

Les deux modèles de gestion des catastrophes naturelles britanniques et allemands ont pour points communs de baser leurs systèmes en grande partie sur l'assurance privée. De ce fait, tous les citoyens ne sont pas couverts par le système mis en place pour gérer les catastrophes naturelles de type inondations, puisque la souscription d'assurance privée pouvant protéger les individus se fait sur la base du volontariat et n'est nullement obligatoire.

Le système Cat-Nat à en commun avec les systèmes allemands et britanniques le fait que l'assurance privée joue un rôle dans le système. Cependant c'est là, le seul point commun avec ces systèmes puisque en France, tout le monde est assuré contre les catastrophes naturelles cette garantie étant obligatoire et automatiquement incluse dans tous les contrats de dommages aux biens. Ensuite, tout le monde participent et cotisent au fond qui va servir à gérer les catastrophes naturelles et cela que l'on habite sur une zone à risque, inondable dans notre cas, ou non.

1.3.2 La place de l'expert dans le système assurantiel

Le processus de prise en compte et d'indemnisation d'un sinistre peut paraître complexe et difficile à appréhender. Cette difficulté de compréhension a pour raison principale la non uniformisation des procédures mises en place par les sociétés d'assurances pour répondre aux sinistres à l'exception de quelques règles édictées par la loi.

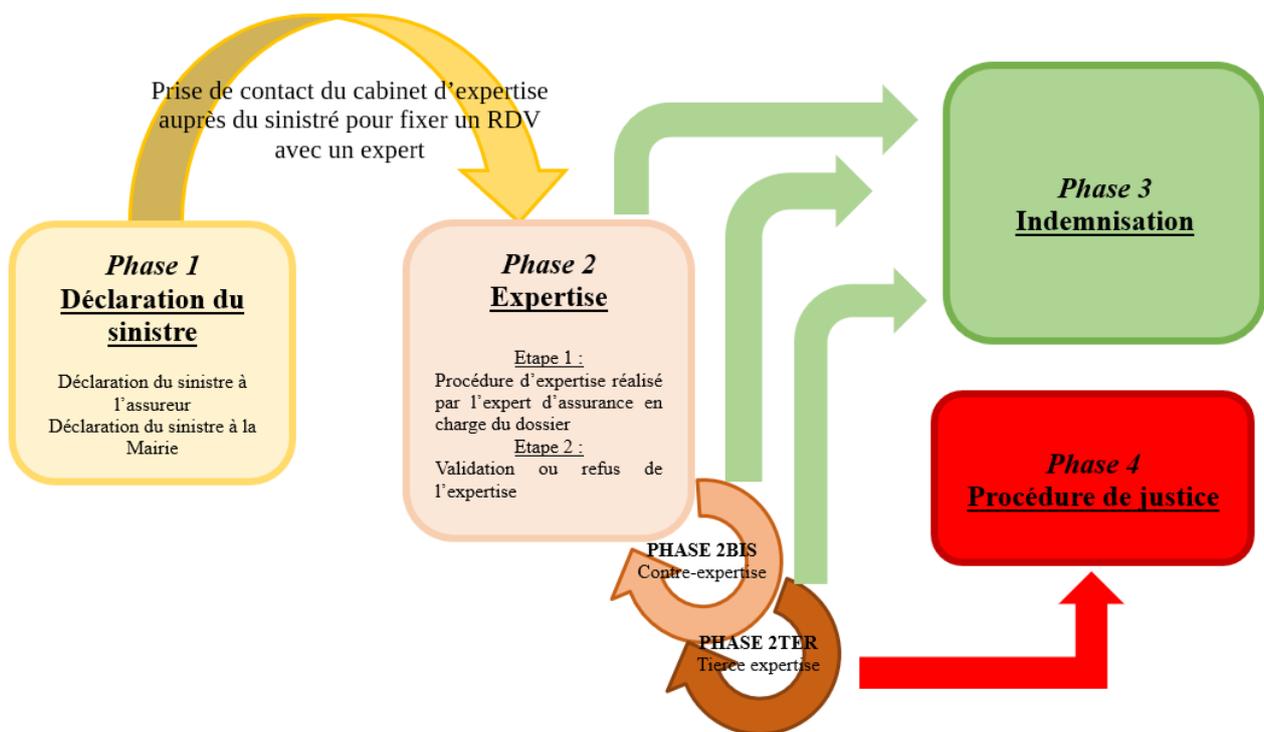


Figure 5: Les 4 phases du processus d'assurance

Trois phases importantes ressortent du processus assurantiel. La phase 1 correspond à la déclaration du sinistre par les pouvoirs publics. Le processus ne démarre qu'au moment où le sinistre s'est produit et qu'un arrêté interministériel a été publié au journal officiel déclenchant ainsi le système Cat-Nat. Suite à cette déclaration du gouvernement, le sinistré doit déclarer le sinistre à son assurance sous les 10 jours. Une fois cette déclaration effectuée par l'assuré, l'étape qui suit est la confirmation par l'assurance qu'elle a bien reçu la déclaration de sinistre et la demande de lui envoyer le plus tôt possible une estimation ou un état des pertes, il s'agit d'un document que doit réaliser l'assuré et qui liste tout les biens qui ont été endommagés par l'inondation.

Dans le cadre du système Cat-Nat la société d'assurance a l'obligation réglementaire de dépêcher un expert sur les lieux du sinistre, ainsi l'état des pertes réalisé au préalable par l'assuré va venir guider l'expert dans son expertise.

La seconde phase consiste en l'expertise du sinistre par un expert d'assurance. Lors de cette étape, l'expert « *contrôlera tout d'abord que les déclarations sur votre bien lors de la souscription du contrat d'assurance habitation sont exactes (par exemple le nombre de pièces et leur superficie). En effet, en cas de déclaration erronée, il y a un risque de voir baisser le montant de l'indemnisation* ¹² ». Une fois l'expertise réalisée, l'expert d'assurance va rédiger un rapport d'expertise qu'il va remettre à l'assurance et à l'assuré. Une fois son rapport remis, nous arrivons à la dernière étape de la phase d'expertise qui va consister à la fois pour l'assurance et pour l'assuré de contester ou d'accepter l'expertise, en sachant bien que si l'assuré accepte l'expertise il ne pourra plus la contester par la suite. A partir de là deux possibilités, la première est que tout le monde accepte l'expertise ce qui nous fait entrer dans la phase finale du processus d'assurance avec l'élaboration de la réponse d'indemnisation et l'indemnisation sous les trois mois qui suivent. Seconde possibilité, il y a contestation de l'expertise par l'assuré ou l'assureur. Dans ce cas la nous débouchons sur une phase de contre-expertise sensiblement la même que la phase d'expertise initiale à l'exception près que pour la contre expertise, l'assuré devra faire appel à un expert d'assuré et que l'expert d'assurance mandaté par la société d'assurance devra être présent. Une fois cette contre-expertise réalisée, s'il y a toujours litige, il y a là possibilité de s'adresser au tribunal qui lui va faire intervenir un expert judiciaire qui aura le dernier mot. Ceci fait, nous arrivons donc à la phase d'élaboration d'indemnisation.

Ainsi, comme nous venons de l'expliquer, dans une situation idéale le processus d'assurance comporte 3 phases, celle de la déclaration du sinistre, de l'expertise et l'indemnisation par

12 Indexhabitation.fr[En ligne] index habitation [Consulté le 23 septembre 2021] Comment se déroule l'expertise après un sinistre habitation. Disponible sur : <https://www.index-habitation.fr/multirisque/sinistres/expertise-apres-sinistre>

l'assurance. Cependant en cas de désaccord avec l'expert d'assurance, la phase d'expertise peut être amenée à se répéter deux fois de plus au maximum avant de passer devant un tribunal.

2. Problématisation

2.1 De l'expertise au conseil pour réduire la vulnérabilité des sinistrés ?

Ce travail de stage s'intéresse aux experts d'assurances, à leurs rôles, leurs missions et leurs postures auprès des sinistrés en situation d'inondation. Le travail de ces experts d'assurances semble être la réalisation d'estimations de dommages liés aux sinistres et la rédaction de rapports à destination de leurs mandants (les assureurs), pour que ces derniers puissent proposer des solutions d'indemnisations aux sinistrés. Ainsi l'expert d'assurance semble être un acteur majeur du système. Cependant, il n'y a que très peu de travaux ou de littérature scientifique sur les experts d'assurances. Les travaux que l'on trouve sur les phases de reconstructions parlent plutôt des individus et de la perception du risque ou de leur comportement vis à vis des sinistrés.

Ainsi nous cherchons à comprendre les rôles, les missions, les responsabilités des experts d'assurances dans la reconstruction, en resituant les experts par rapport aux autres acteurs dans le système assurantiel, en s'intéressant au contexte du métier au travers de la contrainte légale (Cat-Nat), professionnelle (mandant et sinistré), dans le but de découvrir les marges de manœuvres qu'ils possèdent par rapport à une procédure prédéfinie.

Dans le cadre de ce travail on se pose la question de savoir si le moment de l'expertise d'assurance et le moment opportun pour envisager la mise en place d'adaptations ? On se demande aussi, si l'expert n'est pas l'acteur idéal pour suggérer ou conseiller des adaptations aux sinistrés ?

Nous posons donc la problématique suivante : Les experts s'inscrivent dans un processus assurantiel de gestion des catastrophes naturelles (Cat-Nat) contraignant qui va limiter leur action. Cependant, des documents suggèrent qu'ils peuvent endosser d'autres rôles au sein de Cat-Nat, notamment auprès des sinistrés.

2.2 Hypothèses

Il a été nécessaire d'effectuer ce que l'on appelle une recherche exploratoire dans l'objectif de cerner le sujet et d'être capable de poser des questions pertinentes à nos enquêtés. Cette partie va donc mettre en lumière les premières hypothèses qui découlent de cette recherche exploratoire mais également des hypothèses ultérieures survenues suite à l'exercice du terrain et qui ont posé de nouvelles questions. Nous avons classé les différentes hypothèses dans 2 grands axes qui traversent notre sujet :

- I. La place des experts d'assurances durant la phase de résolution des désordres ; ce premier axe s'intéresse donc à la place réelle qu'ont les experts dans cette phase de « résolution des désordres », les hypothèses qui ont été formulées ci-dessous sont toutes liées aux rôles et missions des experts d'assurances que l'on a pu déchiffrer suite à notre recherche exploratoire.
 1. Les experts interviennent pour évaluer les dommages liés à un sinistre déclaré (dans le cas de cette étude, une inondation)
 2. Les experts peuvent endosser d'autres rôles que celui d'évaluation des dommages, ils semblent être en mesure d'endosser un rôle de conseil ou d'accompagnement auprès du sinistré en situation d'inondation
 3. Les experts ne semblent avoir aucun pouvoir de décision dans le processus d'assurance, cependant on émet l'hypothèse qu'ils influencent fortement le processus et que les assureurs suivent leurs avis
 4. Les experts peuvent intervenir non seulement au moment de réaliser l'expertise mais aussi à d'autres moments de la phase de résolution des désordres dans une idée d'accompagnement du sinistré
 5. Dans le cadre d'une expertise d'un sinistre inondation, les protocoles et procédures auxquels adhère l'expert vont permettre à ce dernier de se mettre à distance du sinistré et ainsi rester objectif dans l'évaluation des dommages.
 6. Le moment d'expertise est le moment opportun et idéal pour réfléchir à la mise en place d'adaptations qui vont avoir pour objectif de réduire la vulnérabilité de l'habitation. Et que l'expert d'assurance est l'acteur le plus à même d'endosser se rôle de conseil.

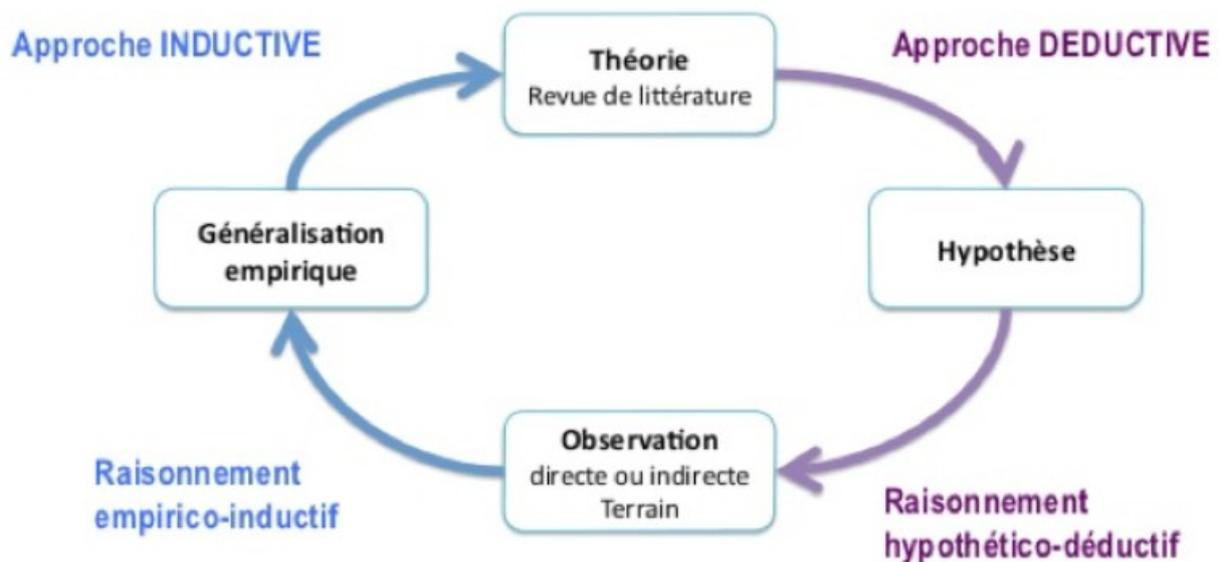
II. La Posture des experts d'assurances par rapports aux inondations et aux autres acteurs ; si dans le premier axe c'est la place des experts qui nous intéresse dans ce second axe, il va s'agir de la posture de ces derniers qui va être mise en question sous forme d'hypothèses. En effet, on va ici s'intéresser à la façon qu'a l'expert de concevoir son activité d'expert d'assurance.

1. L'expert doit être un acteur neutre et objectif ne devant favoriser aucune partie lors d'une expertise. Cependant étant employé par les sociétés d'assurance on peut émettre l'hypothèse qu'il va favoriser ces sociétés d'assurance lors de l'expertise
2. Les experts sont soumis à une double pression exercée à la fois par les assurés et les assureurs. Ils doivent donc effectuer leurs missions dans un climat de conciliation et/ou de négociation entre les assurés et les assureurs.
3. Les experts d'assurances s'occupant des sinistres de types inondations ont à faire à de nombreux dommages et de nombreuses situations dans lesquelles des bâtiments sont endommagés, on peut émettre l'hypothèse qu'ils vont prendre en compte les thématiques du Build Back Better dans leurs évaluations des dommages en vue de la reconstruction du bâti.
4. Les experts ne sont pas les seuls acteurs du système assurantiel en France, on peut donc émettre l'hypothèse qu'il ne feront pas forcément leur expertise seul avec le sinistré

3. Méthodologie

3.1 La démarche d'enquête

Dans le cadre de ce travail de master de 6 mois portant sur les experts d'assurances, c'est une approche hypothético-déductive qui a été choisie. Cette méthode consiste à partir d'un contexte très général et à affiner ce contexte jusqu'à déboucher sur des questions spécifiques, plus claires permettant l'élaboration d'hypothèses à vérifier durant une phase de terrain qui sera réalisée ultérieurement.



La roue de la science adaptée de Wallas

Figure 6: Méthodes d'analyses inductive et déductive / Source : LEPCAM

La figure 6 montre bien les trois grandes phases de l'approche hypothético-déductive utilisées dans le cadre de ce travail.

- La phase 1 correspond à la construction d'une revue de littérature, dont l'objectif est de s'approprier le sujet que l'on cherche à étudier.
- La phase 2 consiste en l'élaboration d'hypothèses sur la base des lectures effectuées durant la phase 1. Ces hypothèses ainsi formulées, servent de fils conducteurs à toute l'étude, puisque c'est sur la base de ces hypothèses que s'élabore le guide de terrain.

- La phase 3 de cette approche hypothético-déductive est la vérification des hypothèses, au travers d'un travail empirique de terrain par le biais de méthodes de recueils de données telles que les observations ou les entretiens.

La phase de construction de la revue de littérature est certes réalisée en début d'étude, cependant, ce travail de lecture se poursuit tout au long de l'enquête.

A l'épreuve du terrain, le sujet peut évoluer et nous montrer d'autres éléments de recherche à suivre, que le travail de lecture et la littérature ne met pas en lumière ou n'aborde pas.

Cette phase de construction bibliographique a été séparée en deux parties.

- Une première partie s'est concentrée sur des lectures scientifiques portant sur les thématiques d'expertises, des experts, des risques naturels et de l'assurance.
- Une seconde partie qui elle s'est concentrée à la lecture d'une littérature grise issue par exemple de rapports du sénat, de sites internet de cabinets d'assurances ou encore de comparateurs d'assurances en ligne.

De plus en tant que stagiaire s'inscrivant dans une équipe travaillant sur le thème des inondations, il m'a été donné l'opportunité d'aller à la rencontre de sinistrés pour des entretiens dans le cadre d'un REX habitant (retour d'expérience habitant). La rencontre de ces sinistrés a permis d'avancer dans le travail d'appropriation et de compréhension du sujet.

3.2 Le protocole d'enquête

Selon Imbert (2010) l'entretien semi-directif est une technique de recueil de données qui permet l'augmentation des connaissances sur un sujet tout en favorisant les approches dites qualitatives et interprétatives, qui ont été employées lors de ce travail.

C'est au travers de différents thèmes (Devenir expert assurances, etc) qu'a été recueilli le discours des enquêtés à propos de leur travail. D'ailleurs, toujours selon Imbert (2010) C'est l'objectif de ce type d'entretiens que de saisir le sens d'un phénomène tel qu'il est perçu par les participants.

Les données que l'on a cherché à obtenir au travers de ces entretiens, étaient des récits de vie, des expériences, des discours, tant d'éléments qui ont permis par la suite de se poser de nouvelles question et d'appréhender de nouvelles choses à propos du métier étudié. Selon Imbert (2010) le recueil d'éléments nouveaux amène des interrogations supplémentaires et pousse à faire

un retour en arrière pour réfléchir une fois de plus à notre compréhension du sujet apparaissant comme une étape essentielle et fondamentale d'une enquête en vue de son accomplissement. Ainsi, c'est autour de quatre thèmes que nous avons construit notre guide d'entretien :

- La façon dont on devient experts d'assurance et comment nos enquêtés le sont devenus
- La façon dont est menée une expertise sur le terrain
- La relation avec les assureurs et les sinistrés
- La reconstruction et à leur place au sein de cette étape.

Au début de l'étude en Avril 2021, nous avons également envisager la possibilité d'effectuer des observations auprès d'experts d'assurances en parallèle des entretiens effectués, cependant nous avons abandonné cette idée pour plusieurs raisons. La principale raison à cela fût que la situation sanitaire de l'époque ne s'y prêtait pas sachant que les experts sont souvent en voiture les risques de contamination au covid-19 sont apparus comme important et ont donc mis un premier frein à cette idée.

Enfin, une fois les entretiens réalisés, ces derniers ont fait l'objet d'une retranscription intégrale, nécessaire à la bonne compréhension et intériorisation des discours recueillis. En outre, le meilleur moyen de se souvenir des échanges ayant eu lieu lors des entretiens c'est de les retranscrire. De plus, la totalité des citations et verbatims utilisée pour présenter les résultats sont issus des ces retranscriptions.

3.3 Construction de l'échantillon

Cette partie aborde l'échantillonnage et les stratégies mises en places pour contacter les experts d'assurances qui ont par la suite été interrogés. En ce qui concerne l'échantillon, la focale de l'étude se place sur les experts d'assurances. Les individus contactés sont donc tous des experts d'assurances s'occupant de sinistres inondations. Cependant dans l'optique d'avoir des résultats et des discours le plus objectif possible, nous avons cherché à avoir un échantillon contrasté. Pour cela, 55 agences appartenant à différents cabinets d'expertises ont été contactées un peu partout en France comme le montre la figure 7

Ainsi nous avons pu rencontrer 12 experts d'assurances, soit en présentiel, soit par téléphone ou encore en visioconférence, de plusieurs cabinets différents dans différents secteurs géographiques :

- Elex
- Polyexpert
- Texa
- Saretec
- Groupe IXI

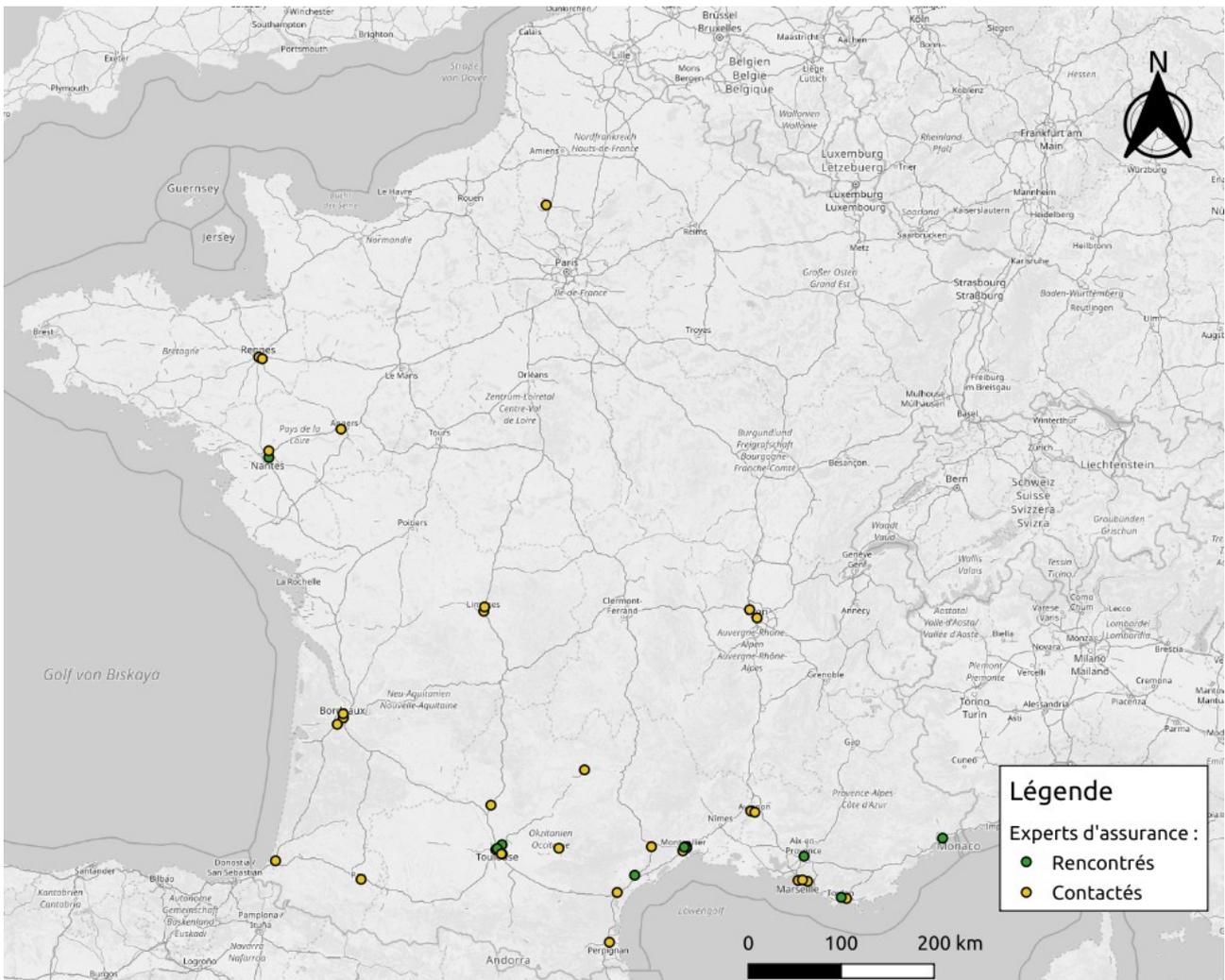


Figure 7: Carte des experts d'assurances rencontrés et contactés

Deux stratégies ont été appliquées en parallèle.

- La première de ces stratégies fût le contact d'un responsable de la CEA ou compagnie des experts d'assurances, dont le rôle est de représenter la profession, de proposer des formations et de tenir informer ses membres de tout événement d'importance ayant lieu au sein de la profession. Le choix de contacter cet individu a été fait sur la base de travaux

antérieurs réalisés par les encadrantes du stage. Ayant déjà fait appel à lui pour des entretiens avec des experts d'assurances en vue de la modélisation des dommages aux entreprises liées aux inondations, il leur a paru être une bonne idée de repasser par lui pour obtenir de nouveaux contacts d'experts d'assurances. Ce responsable de la CEA nous a donc mis en contact avec le directeur technique de son organisation qui nous a donné le contact de plusieurs experts avec lesquels un échange a eu lieu.

- La seconde stratégie fût tout simplement de contacter de manière indépendante des cabinets d'expertises un peu partout en France. Nous avons donc commencé par contacter des cabinets près de Montpellier et Toulouse dans un premier temps, face au faible nombre de réponses, nous avons décidé d'élargir les contacts aux grandes métropoles ainsi qu'aux villes facilement accessibles par train. Cette méthode nous a permis de rencontrer plusieurs autres experts.

Nous avons eu des difficultés à obtenir des réponses et rencontrer des experts :

- Un faible taux de réponse aux courriers électroniques envoyés, sur 55 agences contactées à raison de trois mails par agences seules 16 agences ont envoyé une réponse.
- Une indisponibilité des experts à cause d'un grand nombre de dossiers
- Un désintérêt des experts pour l'étude menée

PARTIE RÉSULTATS

4. Expertise d'assurance : apprentissage et évolution

4.1 Les différents domaines de l'expertise d'assurance

L'activité d'expertise d'assurance est très étendue. Ainsi elle est divisée et répartie entre plusieurs catégories qui semblent être les mêmes d'un cabinet à un autre. « *Dans l'expertise il y a 2 branches* »(E007), « *on a 3 structures dans les métiers de l'expertise d'assurance* »(E006), Comme nous le montre les deux citations ci dessus, il subsiste tout de même des différences d'un cabinet à un autre. Nous allons ici nous attacher à montrer ces trois volets de l'expertise d'assurance, les définir et pointer du doigt le volet qui nous intéresse dans le cadre de notre étude.

Le premier volet dont je vais parler va être celui de l'expertise liée à la construction, « *on a un autre chapeau, tout ce qui est la partie construction donc de la responsabilité civile décennale et de la dommage-ouvrage* » (E006), les experts qui vont travailler sur ce volet là de construction vont s'occuper de tout les sinistres qui peuvent subvenir sur les chantiers et également de tout ce qui va être garantie décennale c'est à dire l'expertise de bâtiments neufs au sein du quel un sinistre est intervenu. « *les experts constructions qui sont spécialisé sur les problèmes de malfaçon durant les 10 premières années de la construction d'un bâtiment.* » (E007)

Le second volet de l'expertise d'assurance est celui de la responsabilité civile. « *On a ensuite un autre volet qui est la « responsabilité civile » générale donc ça va de l'entreprise qui a livré un produit qui est défectueux, ça va dans une collectivité qui est propriétaire d'un ouvrage qui a généré un dommage à un tiers voilà donc c'est tout ce qui est lié aux conséquences soit d'une personne ou d'une société qui occasionne des dommages a un tiers, ça, c'est le volet responsabilité civile* » (E006), ce volet d'expertise là va chercher à établir les responsabilités de chacun pour déterminer si le lésé a le droit d'être indemnisé pour les dommages subis.

Le troisième volet est celui du dommage aux biens. « *On a une structure que l'on appelle « dommages aux biens » donc tout ce qui relève des maisons assurées, des bâtiments professionnels* » (E006), ce domaine de l'expertise d'assurance va donc se concentrer sur tout les sinistres qui vont occasionner un quelconque dommage à un bien assuré. Il est à noter que l'assurance automobile n'appartient pas a ce domaine. « *on traite tous les dossiers incendies, vol, dégâts des eaux.* »(E007). Les experts qui vont s'occuper de ce genre de sinistres peuvent être

appelés experts généralistes IARD « *IARD c'est relatif à l'assurance et au règlement des dommages [...] Généraliste, c'est dans le sens tout sinistres sauf automobile.* » (E001). Ce sont ce type d'experts qui nous intéresse donc pour notre enquête puisque ce sont les experts qui vont se charger d'expertiser les sinistres liés aux inondations.

Je viens de présenter les trois grands volets de l'expertise d'assurance, cependant il faut garder en tête que le monde de l'assurance et de l'expertise d'assurance évoluent ensemble et que ces 3 grands volets peuvent faire l'objet d'évolution dans le futur. Notons que des experts dommages aux biens peuvent tout à fait rencontrer des experts constructions lors d'une expertise notamment si un sinistre a lieu dans un bâtiment sous garantie décennale, la frontière entre ces 3 domaines n'est donc pas rigide mais perméable bien que de telles traversées ne soient pas fréquentes. Comme je viens de le signaler aujourd'hui il y a trois grands volets à l'expertise d'assurance, cependant un quatrième volet semble se dessiner depuis quelques années « *les cabinets d'assurances ont développé il y a quelques années la protection juridique. Donc la protection juridique ça peut être lorsque l'on vous attaque pour des problèmes de voisinages ou un mur qui s'effondre, on va vous demander d'appeler l'expert. En protection juridique d'appeler en garantie de celui qui a causé le dommage. On peut intervenir sur des dossiers de malfaçon de construction à la réception d'un ouvrage, une menuiserie qui a été refaite dans une maison et tout est fuyard voilà.* » (E007)

4.2 Entrer dans le métier de l'expertise

Tout au long de cette partie, il va être question de la façon par laquelle on accède et rentre dans le domaine de l'expertise d'assurance au travers notamment de la formation et de l'expérience personnelle et professionnelle de chaque experts.

4.2.1 La formation initiale en vue du métier d'expert

La formation initiale, ce sont les connaissances et compétences que l'on acquiert au cours de notre cursus scolaire et universitaire ou supérieur. Il s'agit d'une formation qualifiante au terme de laquelle on reçoit un diplôme.

En ce qui concerne le métier d'expert d'assurance, on s'aperçoit que la plupart des enquêtés proviennent d'écoles d'ingénieurs et ont donc une formation initiale plutôt technique. « *Les aspects techniques, on a des bagages d'ingénieurs donc a souvent ces connaissances là assez*

solides »(E006), Les entretiens menés montrent clairement d'une part que, la formation initiale des experts d'assurances est en majorité technique issue du monde de l'ingénierie et que d'autre part, cette formation initiale ne joue pas un rôle fondamental dans la façon de devenir expert d'assurance. A titre d'exemple, un des enquêtés à une formation initiale d'ingénieur agronome et fait pourtant aujourd'hui de l'expertise d'assurance de dommages aux biens.

L'apprentissage du métier d'expert ne se fait donc pas en formation initiale mais au cours d'une formation continue.

Le process de formation général pour le métier d'expert d'assurance se fait en premier lieu au sein des cabinets d'expertises, « *c'est vraiment un métier que l'on apprend au fil des jours, il faut être encadré par des tuteurs. Donc on a, à la fois quotidiennement pendant 3 ans un encadrement quotidien de référents, d'experts expérimentés qui nous drive et qui font des relectures de nos rapports systématiquement et on a aussi des formations internes dans les cabinets d'expertises pour justement apprendre le métier d'expert.[...] on a tout cet aspect droit ou, de nos parcours on a quelques connaissances mais pas forcément suffisante lorsque l'on rentre dans ce métier, il y a toute la partie code des assurances qui est quand même assez copieuse et qu'il faut intégrer, donc c'est vraiment ces formations là qui nous amènent à mieux comprendre ces notions de droits, de responsabilités, de conventions d'assurances, d'application des contrats et ça c'est fait en interne dans les sociétés d'assurances* » (E006), Nous pouvons voir au travers de la citation deux raisons à cela. La première va consister en des formations sur tout la partie législation, droit dans l'optique de l'acquisition des bases réglementaires du métier pour les individus embauchés provenant de cursus techniques qui n'ont qu'une maîtrise fragile de cet aspect là. Ensuite, la deuxième raison à la formation interne, c'est tout simplement la présence d'un tuteur qui va être un expert plus expérimenté qui va s'occuper de relire d'une part les rapports de l'expert débutant mais qui va se faire accompagner par ce dernier lors de ses propres expertises pour lui montrer le métier. Ainsi à la question : comment devient-on expert ? On peut répondre « *on devient expert à côté de quelqu'un* » (E009), et que l'apprentissage du métier d'expert se fait « *Généralement la formation c'est le siège avant droite de la voiture parce que c'est là que le nouvel embauché va prendre le plus rapidement beaucoup de choses* » (E009).

« *il n'y a pas vraiment d'école au métier d'expertise* » (E005), sur la base des entretiens réalisés, nous avons constatés deux façon de devenir expert. La première va être de se faire embaucher en tant qu'expert débutant suite à une formation technique en lien avec le bâtiment par exemple et de se faire former au métier par le cabinet. Il va donc s'agir de la méthode décrite au dessus et encore aujourd'hui la plus courante. Mais il existe une seconde méthode et c'est tout

simplement de rejoindre un parcours de formation en alternance au sein par exemple de l'IUT de Nîmes et qui va former des étudiants au métier de l'expertise. Cette voie d'entrée dans le métier d'expert d'assurance est tout de même très récente pour preuve sur les 12 experts interrogés seuls 2 d'entre eux sont passés par cette formation en alternance, de plus tous les experts étant rentrés dans le monde de l'assurance il y a plus de 7 ou 8 ans n'ont pas eu accès à ce type de cursus étant apparus à peu près à cette période. *« maintenant, il existe des cycles de formations en licence en alternance en particulier à l'IUT de Nîmes »* (E003)

4.2.2 Le parcours biographique des enquêtés

« on est à la base des techniciens donc on est plutôt des profils de formation techniques. Alors ça va pour des diplômés qui sont des BTS ou des DUT mais on a quand même en fréquence pas mal d'ingénieurs, donc soit des écoles d'ingénieurs généralistes du bâtiment ou après des spécialités comme l'agricole ou l'agronomie » (E006)

« j'ai un DUT de génie civil dans le bâtiment » (E007)

« j'ai commencé par hasard, pourquoi par hasard j'ai un diplôme d'ingénieur en bâtiment je cherchais du travail en 1994, c'était à un moment semble t il de crise dans le bâtiment donc normalement les gens de ma promo allaient chez Bouygues ou consort, il n'y avait pas de recrutement chez Bouygues donc j'ai trouvé par hasard une place sur un métier que je ne connaissais pas , il n'y avait pas de visibilité, j'y suis allé à l'aveugle parce que c'était le seul truc que je trouvais donc ça c'était le 02 janvier 1996 et j'y suis resté depuis cette date » (E003)

Pour parler des parcours des enquêtés j'ai fait le choix de partir du discours recueillis lors des entretiens pour montrer la provenance des experts d'assurances. A partir de là, les trois citations choisies en introduction de cette partie nous montrent plusieurs choses. Premièrement, la totalité des experts rencontrés proviennent de formations techniques soit étant des ingénieurs soit ayant un diplôme reconnu les DUT par exemple en lien avec le bâtiment. Deuxièmement, à l'image de la citation tirée de l'entretien E003, les experts ne le sont pas forcément devenu par conviction mais par hasard. Cette histoire est d'ailleurs partagée par plusieurs des experts que j'ai rencontrés.

« je suis expert depuis 87, donc moi je suis issu du bâtiment donc j'avais fait dessinateur, après donc j'ai rattrapé le cycle long pour faire économiste de la construction , j'ai travaillé chez un

pavillonneur 3 ans à dessiner des maisons et chiffrer des maisons, entre deux il y avait déjà l'axe de la construction à l'époque et donc j'ai fait de la restauration clefs en main 2 ans » (E002)

« je suis de formation ingénieur bâtiment donc j'ai fait le SCP à Paris, je suis sorti de l'école en 2000, j'ai travaillé 6 ans dans le groupe Vinci [...] En 2006 j'ai commencé comme expert de fréquence, aujourd'hui je suis expert certifié généraliste. » (E008)

« j'ai une formation d'ingénieur agro je travaillais dans un organisme technique qui est devenu ARVALIS institut du végétal anciennement ça s'appelait ITCF, institut technique des céréales et fourrages et j'étais responsable régional Bourgogne Franche Comté à Dijon » (E009)

Poursuivons notre réflexion sur les parcours biographiques de nos experts avec trois citations supplémentaires visant à montrer d'autres éléments. Ces trois citations précédentes viennent nous confirmer ce que nous venons de montrer dans le paragraphe précédent que les experts sont généralement issus de formations techniques et sortent majoritairement d'écoles d'ingénieurs. Cependant un autre point nous interpelle en lisant les verbatims sélectionnés. En effet on constate que les experts rencontrés possèdent une grande expérience dans le domaine dans lequel ils travaillaient avant de se reconvertir dans l'expertise d'assurance. Ainsi, comme nous avons pu le signifier auparavant dans ce rapport le coût d'entrée dans le milieu de l'expertise n'a pour eux été que l'assimilation et l'intégration des codes de l'assurance. Les experts ne sont donc pas devenus experts juste via la formation dispensées par les sociétés d'assurances à leur arrivée dans le cabinet mais est également le résultat de leurs expériences personnelles acquises au cours de leur vie.

« j'ai un profil un peu atypique puisque j'ai plutôt commencé dans un premier temps sur tout ce qui est volet responsabilité civile, c'était quand même ça mon quotidien et depuis maintenant 4/5 ans je m'oriente beaucoup plus vers la partie dommages aux biens » (E006)

Enfin, je terminerai cette partie en montrant que les experts peuvent aussi évoluer au sein de la profession d'expertise elle-même. En effet dans la partie 4.1 de ce rapport j'explique que le monde de l'expertise d'assurance est divisé en plusieurs volets par les cabinets d'expertises. Cette citation nous montre qu'un expert peut changer de volet d'expertise. En effet, là l'expert est passé du volet de la responsabilité civile à celui du dommage aux biens. Cependant cette évolution n'est pas surprenante dans le sens où d'un volet à l'autre les conventions d'assurances et les relations entre les cabinets d'expertises et les sociétés d'assurances restent sensiblement les mêmes. Notons également que pour cette transition l'expert à tout de même dû se soumettre à un cycle de formation.

En conclusion, les parcours des experts d'assurances sont relativement similaires puisqu'ils proviennent tous de formations techniques plus ou moins proches du monde du bâtiment. Les experts possèdent également une expérience antérieure à l'expertise qui vient renforcer leur compétence d'expert, notons tout de même que ce n'est pas le cas pour tous les experts certains n'ayant jamais connu que le métier d'expert d'assurance, ce qui est particulièrement le cas pour les jeunes experts issus d'une formation directe les préparant au métier d'expert d'assurance.

On va ici s'intéresser à la façon dont les experts d'assurances interrogés ont fait évoluer leur carrière. Nous allons donc regarder les choix qui ont été fait par les experts et voir comment ces choix ont affecté la carrière des experts que nous avons interrogés. Il est essentiel de préciser que la notion de « carrière » va ici être utilisée pour parler d'avancée hiérarchique professionnelle donnant accès à plus de responsabilités au sein du métier.

4.3 La carrière d'expertise, quelles perspectives ?

4.3.1 Faire évoluer ses compétences par la formation continue

Avant de s'intéresser à la façon dont il est possible d'entrer dans le monde de l'expertise d'assurance, nous commencerons par aborder tous les aspects en lien avec la carrière des experts d'assurances et notamment la façon dont cette carrière peut évoluer.

Dans cet objectif là,, nous allons faire une focale sur les possibilités de formations, s'intéresser à leurs provenances mais également à leurs importances au sein du métier. En d'autres termes, nous posons la question de l'intérêt et de la valeur de ces formations pour le métier d'expert d'assurance.

« il y a souvent ces deux aspects là, à la fois des formations internes et aussi en externe via la CEA » (E006), La citation ci-dessus nous indique qu'il existe plusieurs voies de formations possibles pour les experts. Une voie interne à la société d'assurance, ainsi qu'une voie externe à cette dernière avec des formations vraisemblablement dispensées par la CEA (Compagnie des Experts d'Assurance).

Parlons tout d'abord de la formation interne existante au sein des cabinets d'expertises. *« on a la chance chez SARETEC d'avoir un service formation interne qui est performant, la société attribue une somme relativement importante, je crois que l'on est à 4 % du chiffre d'affaire qui est utilisé pour la formation interne des salariés »* (E009), avant tout autre chose, il faut préciser que

chaque groupement d'expert ou cabinet d'expertise possède un organisme ou un service de formation interne, qui va prendre en charge la formation des salariés et donc des experts d'assurances. On peut déduire de la citation précédente que la politique interne en matière de formation va différer d'une structure à une autre. Cependant, à l'image de ce que montre la citation choisie, les cabinets d'expertises semblent tout de même investir d'importantes ressources dans la formation interne de leurs experts. Plusieurs questions nous viennent s'agissant des formations internes pour les experts. La première de ces questions est en lien avec l'obligation de formation, est-ce que les experts sont obligés de suivre des formations internes proposées par leur cabinet ? Puis une question plus factuelle concernant le contenu de ces formations, quelles types de formation vous propose-t-on et est-ce que ces formations ont un réel intérêt sur le terrain ?

Les experts ont-ils l'obligation de suivre des formations que leur propose le service formation de leur cabinet ? La réponse à cette question est à nuancer. « *On a des formations sur l'amiante par exemple parce que ce sont des formations qui sont obligatoires. Mais on a aussi des formations sur certains items [...] c'est des formations que l'on peut demander et avoir assez facilement* » (E005) S'il est vrai qu'ils doivent suivre certaines formations obligatoires qui vont leur être imposées à l'image de la formation sur l'amiante comme nous l'indique la citation ci-dessus, ils n'ont pour le reste pas une obligation de formation et doivent même être à l'origine d'une demande pour suivre telle ou telle formation non imposée par le cabinet. Ainsi pour répondre à la question, certains items revêtant un enjeu de sécurité tel que l'amiante font l'objet d'une obligation de formation renouvelable toutes les quelques années.

Passons maintenant au contenu et l'intérêt des formations internes proposées par les cabinets. « *on a des types de formations techniques, c'est à dire qu'on peut former des experts sur le sinistre sécheresse, les tassements de fondations, c'est un point de vu technique, il y a des formations sur le béton armé, sur la charpenterie, très très spécifique et technique. Puis on a d'autres formations qui sont plus coté assurantiel, le contrat d'assurance, le contrat décennal, le contrat dommages, bref tout ce qui est plus coté assurance voilà* » (E009) Ce verbatim vient illustrer assez bien le contenu des formations disponibles. En effet, ces dernières peuvent être centrées soit sur le coté technique du métier soit sur le coté assurantiel. Ces formations permettent donc à l'expert de monter en compétence et d'acquérir certaines connaissances spécifiques a certains sinistres comme la sécheresse. « *plusieurs formations en cours pour approfondir certaines bases, pour acquérir certaines spécialités, je pense notamment aux dossiers de typologie sécheresse qui ont un process bien particulier, des formations internes sur les différents logiciels, parce que l'on a un logiciel interne pour réaliser l'expertise sans cesse en évolution* » (E001), « les

conventions ont évolués, les conventions d'assurances évoluent, il y en a de nouvelles donc on a des formations sur ces nouvelles conventions » (E005) Ces deux citations viennent également mettre en lumière l'importance de la formation interne au sein du métier. En effet elles indiquent que c'est au travers de la formation interne que les experts se tiennent au courant des évolutions liées à leur activité. Dans la première des deux citations sur lesquelles je m'appuie, l'expert va me parler de l'évolution du logiciel utilisé durant l'expertise. Ce logiciel qui prend une grande place dans le travail d'expertise doit être maîtrisé par les experts, donc les experts vont devoir se former à l'utilisation du logiciel en question mais ils vont surtout devoir faire attention aux évolutions que va subir le logiciel et vont donc être susceptible de demander régulièrement des formations sur le dit logiciel pour rester efficace dans la pratique de leur activité. Ensuite si l'on continue à s'intéresser à cette première citation, un autre élément apparaît et donne de la valeur aux formations internes. Il s'agit de la spécialisation, en effet au travers des formations internes dispensée au sein des cabinets les experts d'assurances vont être amené à choisir une spécialité qui va jouer un rôle dans la carrière de l'expert. Enfin, la seconde citation renvoie également à l'évolution du métier d'expert. Puisqu'elle va nous indiquer que les conventions entre assurances sont mouvantes et que pour réaliser correctement leur travail ils doivent connaître et maîtriser ces conventions.

Les formations internes sont donc extrêmement importantes dans la carrière d'un expert parce que d'une part elles vont permettre à ce dernier d'évoluer dans le métier en se formant sur une thématique particulière, ensuite ces formations vont aussi avoir pour objectifs de tenir les experts au courants des évolutions de démarches, de logiciels qui vont être opérées au sein du cabinet.

Alors que nous avons discuté des formations internes, il nous faut à présent aborder les formations externes aux cabinets d'expertises. Pour cela, intéressons nous à la CEA ou compagnie des experts d'assurances « *on a la chambre des experts d'assurance qui est sur Paris et qui donne des formations* » (E010). . Les experts interrogés m'ont principalement parlé de cet structure lorsqu'ils ont abordé le sujet de la formation externe à leur cabinet d'expertise. La CEA est donc une structure qui va représenter le métier d'expert d'assurance sur le domaine public. Ainsi, la CEA est en fait une structure qui va regrouper des experts de plusieurs cabinets et qui va permettre une création de lien entre ces experts d'assurances et ainsi constituer un groupe solide ayant une identité professionnelle forte, notons que la plupart des experts rencontrés se connaissent entre eux et c'est d'autant plus le cas lorsqu'ils font partie de la CEA.

« *on a aussi des formations externes qui sont délivrés à la CEA ou la c'est le même principe, on va se former sur des thématiques bien particulières pour justement être compétent et bien formé sur les problématiques du métier.* » (E006), si l'on se fie a la citation ci-dessus, l'un des

rôles de la CEA c'est de se tenir au courant de ce qu'il se passe dans la profession et notamment des problématiques que peuvent rencontrer les experts sur le terrain et former ces experts de sorte à ce qu'ils soient bien préparés à faire face à toutes les situations qu'ils seraient susceptibles de rencontrer. « *ce sont des experts qui font partie de la CEA et qui dispensent des formations. C'est un organisme de formation interne à la profession* » la CEA fonctionne donc pour les experts d'assurances, dans le sens ou son objectif et de faire reconnaître la profession et de former au mieux les experts, mais aussi grâce aux experts d'assurance comme nous le montre à la fois la citation précédente, mais également la liste des formateurs présent sur le site de la CEA¹³ qui prouve bien que ce sont des experts qui dispensent les formations.

4.3.2 Se spécialiser et se qualifier : les certifications

Dans la continuité de la partie précédente, nous allons nous intéresser à un type particulier de formations qui vont permettre aux experts d'assurances de se qualifier davantage et d'ainsi faire avancer leurs carrières : les certifications.

« *il y a des formations vérifiantes qui ont pour but de nous qualifier* » (E005), Ce verbatim résume parfaitement ce que sont ces certifications. Cependant cela pose la question suivante : pour quelles raisons passer ces certifications ?

« *au niveau des experts d'assurances il y a des certifications qui peuvent être demandées par les compagnies d'assurances [...] ça dépend des clients mais on va dire dès que ça commence à arriver à 50/75 000 euros ils demandent effectivement d'avoir des experts qui ont ces certifications là pour pouvoir traiter ces dossiers que l'on appelle lourds, complexes, forts enjeux, très forts enjeux* »(E006), Ainsi les certifications semblent être nécessaire pour accéder à certains dossiers, et la raison à cela est en fait très simple « *une fois qu'on a la certification, peu importe la spécialité, au moins le client assureur sait que l'on a une connaissance des contrats, comment ça marche, c'est plutôt cette reconnaissance là pour gérer des sinistres importants* »(E009), la détention d'une certification permet de justifier d'une compétence et d'une expérience importante dans le domaine et va ainsi légitimer l'expertise de l'expert auprès de la compagnie d'assurance.

13 CEA.com [En ligne] CEA, 2021[Consulté le 23 septembre 2021] compagnie des experts. Disponible sur :[CEA - Nos formateurs \(expert-cea.com\)](http://cea.com)

Les certifications donnent accès à des dossiers jugés complexes ou à enjeux par les assureurs et constituent donc un élément important dans l'avancée de carrière des experts d'assurances. Cependant, il existe deux certifications bien distinctes dans le domaine assurantiel des dommages aux biens. Est-ce que ces deux certifications ont la même valeur pour les experts d'assurances ?

Non ces deux certifications n'ont pas la même valeurs pour les experts d'assurances. « *la CEA avec la fédération française des sociétés d'assurances ont créée des examens de certifications. Donc, on a plusieurs niveaux d'examens de certifications, donc on a le TEA qui est Technicien d'Expert d'Assurance et ensuite on a les certifications que l'on appelle EEA et dans ces certifications EEA on a les certifications EEA généralistes* » (E006), Ces certifications, TEA et EEA vont différer sur 2 grands points, le premier va être l'accès à la certification. Le second va être la formation en vue de l'obtention de la certification.

Si pour la certification TEA la formation de préparation peut être faites au sein du cabinet d'assurance c'est bien différent pour la certification EEA « *Pour passer la certification généraliste il y a un parcours de formation qui est obligatoire et qui est conseillé à la CEA. C'est un parcours qui fait entre 6 et 8 semaines de formation sur 2 ans et pour passer la certification, il faut avoir certains critères. En général c'est d'avoir BAC+5, d'avoir 5 ans expérience dans un autre métier que l'expertise et avoir au moins 3 ans d'anciennetés dans l'expertise.* » (E008) « *Et c'est renouvelable tout les 6 ans , chaque années, on doit faire un état des lieux de nos activités pour voir si effectivement on répond au cahier des charges de la certification, et tout ça, c'est encadré par le CNPP* » (E006), La formation en vu de l'obtention de la certification EEA est particulièrement lourde et vient ainsi justifier d'une grande compétence et maîtrise sur tout les aspects de l'expertise d'assurance « *dans le cadre de ces certifications là, on n'est pas que confronté à cette partie technique puisque ça balaye tout le métier de l'expertise [...] c'est vraiment des connaissances transversales* » (E006), De plus il est également important de noter qu'il n'y a pas tant que ça d'experts agréées EEA. En effet en se fiant aux chiffres de la FSE et d'ANEA¹⁴, on dénombre environ 3700 experts IARD et si on se fie au chiffre de la CNPP¹⁵ qui recense tout les experts certifiés EEA, on dénombre 576 experts certifié ainsi en faisant un calcul simple : $(576/3700)*100$ on obtient 15,6. Ainsi il y a environ 15,6% d'experts certifiés EEA dans la profession donc moins d'un quart des experts possèdent cette certification ce qui lui confère donc une valeur encore plus importante puisque l'accès aux dossiers les plus importants est conditionnée à la détention de cette

14 Argusdelassurance.com[En ligne] inforpro digital, 2017[Consulté le 23 septembre 2021] Les nouveaux Experts. Disponible sur ; [Les nouveaux experts \(argusdelassurance.com\)](https://www.argusdelassurance.com)

15 CNPP.com[En ligne] groupe cnpp, 2017 [Consulté le 23 septembre 2021] EEA, nouveaux experts certifiés 2017. Disponible sur : [EEA, nouveaux experts certifiés 2017 - CNPP](https://www.cnpp.com)

certification. Les détenteurs de cette certification EEA possèdent donc un statut plus élevé que les autres experts. La figure 8 vient illustrer ce que nous venons d'expliquer concernant les certifications.

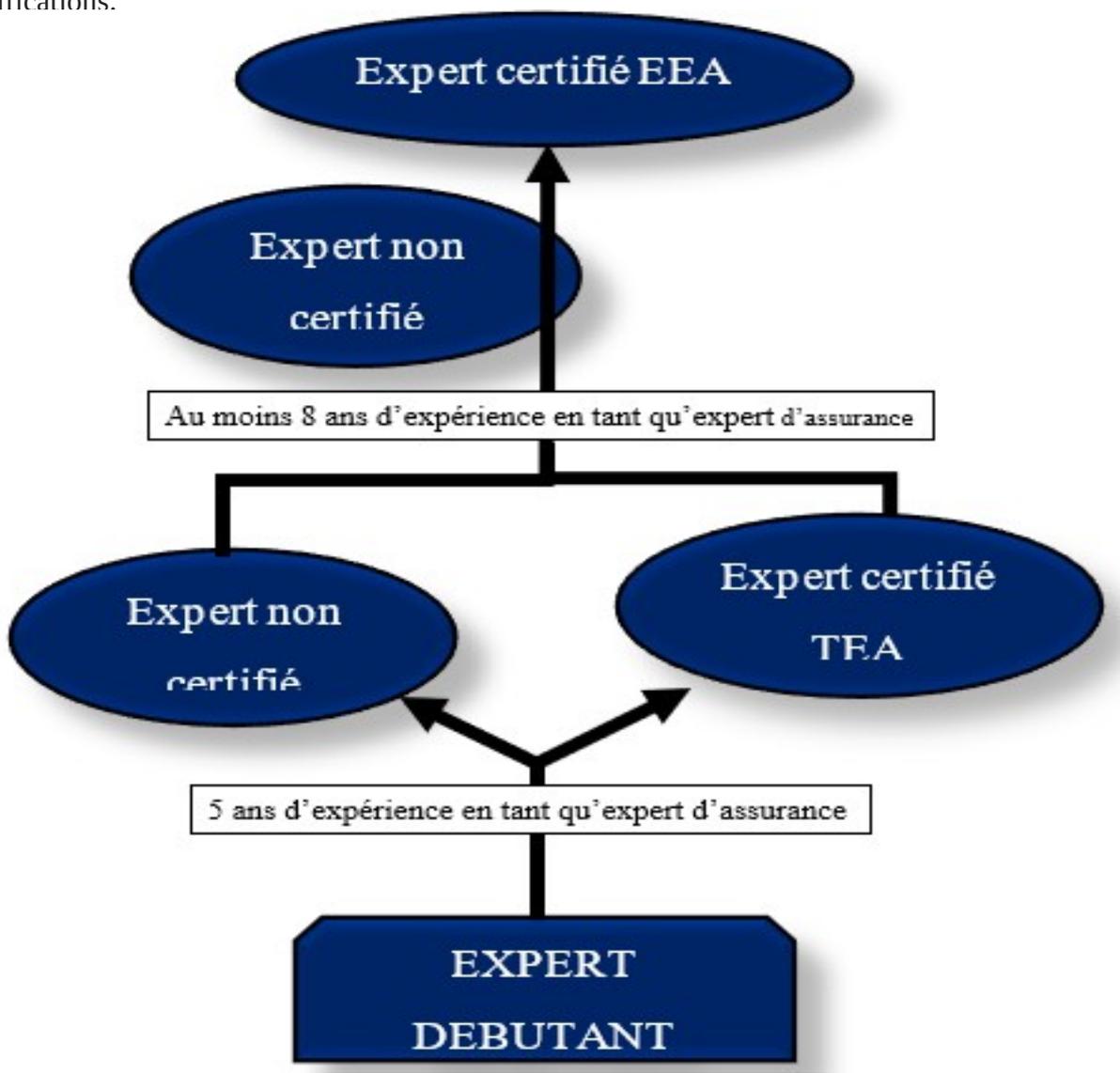


Figure 8: Hiérarchie entre experts en fonction de la détention ou non de certifications

5. Qu'est-ce qu'être expert d'assurance ?

5.1 Éléments processuels de l'expertise d'assurances

5.1.1 Classifier les dossiers par enjeux pour les attribuer.

Avant d'arriver dans les mains des experts, les missions d'expertises envoyées par les sociétés d'assurances sont réceptionnées par des services des cabinets d'expertises et dont le rôle va être de lire les demandes, de les classer puis de les attribuer aux experts compétents. Il apparaît donc comme nécessaire d'expliquer la façon dont sont triés et classés les dossiers lors de leurs réceptions par les cabinets d'expertises.

Cette classification se fait sur la base de deux grands critères. Tout d'abord à la réception de la mission envoyée par l'assureur, il faut déterminer à quel volet de l'expertise va être rattaché la demande. Nous avons plus tôt dans le rapport expliqué qu'il y a trois grands volets d'expertises et que chacun de ses volets possède des experts qui sont spécialisés dans ce domaine, ainsi nous avons le volet de la responsabilité civile, puis celui de la construction et enfin celui du dommage aux biens. Un premier tri s'effectue par rapport à ces critères.

Ensuite, une classification des dossiers par enjeux financiers est réalisée « *Ce qui fait la différence ce sont les enjeux financiers [...] on peut dire de 0 à 15 000 qui représentent 90 % des dossiers en fréquence de 15 000 à 150 000 on va dire que c'est du moyen qui représentent entre 5 et 10 % des dossiers et de 150 000 à 10 000 000 qui représentent quelques % des dossiers* » (E003) Ce verbatim vient nous donner un ordre de grandeur sur les enjeux des dossiers. En effet, pour certaines compagnies « *les petits dossiers c'est jusqu'à 25 000* » (E002) « *forts enjeux c'est plus de 150 000 euros* » (E008), mais tous les cabinets ont des grilles relativement proches les unes des autres, notamment lorsque l'on parle de dossiers à forts enjeux. La classification par enjeux financiers revêt une importance sur plusieurs points. Déjà les dossiers éligibles à la télé-expertise sont globalement des petits dossiers ou comme peuvent les dire les experts, des sinistres de fréquence causant peu de dommages et n'ayant pas besoin de faire l'objet du déplacement d'un expert de terrain « *la télé-expertise donc c'est une prise de contact à distance avec l'assuré, la récupération de photos, de métrés, de devis, la vérification du contrat, de la proposition d'une indemnisation, si ce process la ne peut pas aboutir cela passe en expertise terrain* » (E001) Enfin, la dernière raison qui va pousser à cette classification des dossiers ça va être le fait que sur des

dossiers de faibles importances une délégation de la signature de l'indemnité peut être faite de l'assureur à l'expert d'assurance « *depuis quelques temps les assureurs peuvent déléguer cet aspect-là. De plus en plus mais ce n'est pas systématique et souvent cet acte de délégation c'est plutôt sur des sinistres de faibles importances financiers* » (E006)

5.1.2 Les outils de l'expert

La réalisation d'une expertise demande des compétences, du temps, de l'expérience et des connaissances spécifiques à la fois techniques et juridiques que les experts acquièrent dès le début de leur formation et tout au long de leur carrière en tant qu'expert. Cependant même si la réalisation de l'expertise demande tous les éléments que je viens de citer, il n'en est pas moins vrai que les experts ont également besoin d'outils, de documents pour réaliser correctement leur expertise. Cette partie va donc servir à présenter ces outils ou documents dont se servent les experts à la fois pour réaliser les expertises, mais également pour faire les chiffrages et pour communiquer avec les assureurs et les assurés-sinistrés.

Six éléments revêtent une importance particulière pour la réalisation de l'expertise d'assurance sur le terrain.

1) Le premier outils de l'expertise d'assurance sur le terrain peut paraître évident mais il est tout de même nécessaire de le signaler car il fait grandement partie du métier d'expert d'assurance. Il s'agit de la voiture. « *l'expert il vit dans sa voiture, on est bien d'accord* »(E001) en effet l'expert est amené à se déplacer de sinistre en sinistre pour réaliser des expertises dans un secteur géographique qui va être déterminé à l'avance, la voiture prend donc une place essentielle dans le métier et apparaît donc comme le premier outils indispensable de l'expert d'assurance.

2) Le second outils de l'expert va être une tablette et le logiciel installé par le cabinet d'assurance que l'expert va remplir lors de sa venue chez le sinistré et qui va lui permettre de récolter les informations importantes dont il a besoin pour son rapport d'expertise. « *le risque de fréquence on fait tout en tablette et quand on clique le rapport part[...] une tablette, on a un formulaire et on a juste à remplir, c'est un menu déroulant sur lequel on vérifie le contrat d'assurance, la cause, les circonstances la canton des dommages et on fait aussi l'analyse du régime indemnitaire auquel le client a droit, on remplit tout on explore aussi la possibilité de recours, savoir s'il va y avoir un recours ou pas et on livre la rapport complet à l'assureur et ensuite l'assureur en dispose* » (E002), ici on se rend compte que la tablette couplée au logiciel qui

va avec facilité la réalisation de l'expertise de terrain cependant cette facilité ne semble apparaître que sur de petits sinistres comme l'indique l'expert dans le verbatim sélectionné en illustration.

3) la troisième gamme d'outils que l'expert de terrain va être susceptible d'utiliser c'est le télémètre ainsi que l'appareil photo. Le télémètre va être utilisé pour mesurer les surfaces et donc vérifier que la maison sinistrée est bien assurée pour la surface correspondante l'appareil photo lui va être utilisé afin d'obtenir des preuves des dommages sur le bâti et des biens abîmés au cours du sinistre. *« on sait que pour une inondation c'est Rangers, jean et donc le télémètre, l'appareil photo j'ai tout sur moi »*(E002)

4) le quatrième élément dont l'expert a besoin pour réaliser son travail c'est l'ordre de mission envoyé par l'assureur. C'est un élément absolument essentiel puisqu'il marque d'une part le début de l'expertise puisque sans ce dernier aucune procédure n'est lancée mais également parce ce document vient donner les premières informations à l'expert qu'il pourra utiliser pour se préparer. L'ordre de mission contient : *« le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, le mail de l'assuré donc des éléments d'identification, des éléments d'assurance avec le numéro de police, le numéro de sinistre, le type de contrat et les garanties souscrites. Les garanties souscrites, c'est à dire vous êtes assuré pour une maison de 4 pièces et pour un contenu de x milliers d'euros et après il nous donne de manière assez sibyllines des éléments concernant les circonstances donc c'est souvent un champ de quelques caractères il y a rarement beaucoup d'éléments mais qui nous dit... voilà j'en ai un sous les yeux : « nouveau sinistre potentiellement important, effondrement d'un plafond suite à un dégât des eaux en copropriété » voilà le type d'éléments, la profondeur, la granularité d'information qu'il nous donne. »*(E003)

5) Le point précédent concerne l'ordre de mission or dans cet ordre de mission il y a tout un tas d'éléments transmis par la société d'assurance à l'intention de l'expert pour que ce dernier ait toutes les cartes en mains pour réaliser l'expertise demandée dans les délais les plus brefs. Le cinquième élément utilisé par l'expert est le contrat d'assurance. Ce contrat qui lie l'assuré et l'assureur va faire l'objet d'une analyse de l'expert qui va vérifier la conformité de ce contrat, il est donc indispensable qu'il y ait accès car cette vérification est une mission de l'expert d'assurance.

6) Le sixième élément d'importance dans la réalisation d'une expertise inondation, c'est l'arrêté interministériel de catastrophes naturelles duquel est subordonné tout un tas de garanties obligatoires imposées par la législation *« on vérifie toujours en amont s'il y a eu un arrêté de catastrophe naturelle, parce que la plupart du temps dans un contrat la garantie inondation*

débordement de cours d'eau ou de nappes phréatiques elle n'est acquise que s'il y a un arrêté de catastrophe naturelle. » (E001)

7) Le septième élément que va utiliser l'expert c'est l'état des pertes. L'état des pertes ou l'état de perte est un document que doit réaliser le sinistré pour sa demande d'indemnisation à l'assureur, il va tout simplement s'agir d'une liste des biens endommagés ou perdus durant le sinistre. Cette liste peut être accompagné de photos si c'est possible. *« C'est légal, c'est à dire que l'assuré qui a subi un sinistre donc il est lésé, il demande à faire jouer son contrat pour être indemnisé donc c'est bien à lui d'apporter les éléments et de justifier son préjudice pour que l'assureur paie, c'est pour ça qu'il est censée dresser un état de perte » (E008) « rédiger un état des pertes mobilier dans lequel il va nous citer tous le mobilier qui a été endommagé[...] avec si possible même si c'est déclaratif s'il n'y a pas de facture, la date d'achat, la valeur d'achat qui nous donne une base de travail pour pouvoir évaluer le patrimoine mobilier de l'assuré » (E001)* L'état des pertes que doit réaliser le sinistré est donc un document officiel légal qui va enclencher la phase finale du processus d'expertise et d'indemnisation.

Voici donc 7 éléments ou outils dont les experts d'assurance ont besoin pour réaliser leurs expertises.

5.1.3 Les étapes de l'expertises

Dans ce point, nous allons montrer les différentes étapes qui vont constituer l'intervention de l'expert du début, c'est à dire à partir du moment ou l'expert sait qu'il va devoir intervenir, jusqu'à la fin soit jusqu'au moment ou l'expert a terminé son travail. Nous allons donc décrire un processus type ou standard de l'expertise pour les dossiers à enjeux puis nous montrerons les différences entre dossiers à fort enjeux et dossiers à faibles enjeux.

« on reçoit la déclaration de sinistre, enfin un ordre de mission de la compagnie, après il y a tout un travail administratif qui se fait et les collaboratrices qui prennent des rendez-vous pour organiser les tournées, c'est la base. Après on demande différents éléments avant d'aller sur place comme le contrat d'assurance pour savoir comment sont garanties les assurés et pouvoir les renseigner quand on peut les renseigner sur site, il faut connaître un peu le dossier avant d'y aller. Déjà savoir ce que l'on va voir, si c'est un particulier, un professionnel, quelles sont les garanties que l'on va pouvoir activer. Parce qu'il y a la garantie inondation qui peut être une garantie contractuelle ou alors une garantie soumise à arrêté de catastrophe naturelle. C'est un peu spécifique, on ne voit que les dommages directs donc il faut savoir sur quelles garanties on va

pouvoir se baser, savoir si on va avoir une garantie acquise ou qui est subordonnée à la parution d'un arrêté de catastrophe naturelle » (E005), la première étape de l'expertise va être la réception et la lecture de l'ordre de mission envoyé par l'assureur à l'intention du cabinet d'expertise. Après réception de cet ordre de mission, l'expert va le lire et vérifier les éléments joint à cet ordre de mission, s'il constate qu'il manque des documents utiles à l'expertise il va faire la demande à la société d'assurance de lui transmettre les documents manquants. Une fois cela fait, le rendez-vous est pris.

L'expert va donc se déplacer sur site pour effectuer une première expertise qui va être appelée rendez-vous de reconnaissance. Sur les dossiers à forts enjeux, ce rendez-vous arrive assez tôt et va avoir plusieurs rôles. Le premier des rôles que va remplir ce rendez-vous va être la mise en place de mesures conservatoires qui vont limiter les dégâts, permettre au sinistré de regagner son bien et également permettre à l'expert de voir la totalité des dommages causés par le sinistre. Ce rendez-vous de reconnaissance va également servir à l'expert de demander au sinistré la réalisation d'un état des pertes.

« un Rendez-vous de reconnaissance, on se rend sur les lieux, on prend connaissances des lieux et de l'ampleur du sinistre et a ce moment la on essaie de mettre en œuvre les mesures qui permettrait de rendre à nouveau habitable ou dans tous les cas à nouveau sain la maison c'est à dire faire le nettoyage d'urgence, l'enlèvement des boues ect, éventuellement un assèchement si ça peut permettre de limiter le dommage et de sauver certains supports parce que souvent vous êtes sur des doublages placos et polystyrène qui peuvent être sauvés si on assèche assez tôt, ce sont des matériaux qui vont pas gonfler, qui vont pas se détériorer si on les laisse pas mariner dans l'eau suffisamment longtemps. Ça permet d'une part de limiter les dommages et d'autre part de permettre à l'assuré de réintégrer son bien »(E001)

« lorsque c'est une inondation avec de la boue ou que les biens sont complètement humides, on ne voit pas toujours la nature des dommages donc l'assèchement est primordial pour bien définir les dommages. Quand on a fait les mesures d'urgences, la préservation des biens, après il y a tout une part qui appartient à l'assuré d'établir un état des pertes »(E002)

Suite à ce rendez-vous de reconnaissance, l'expert va devoir très vite faire un premier rapport intermédiaire appelé rapport de reconnaissance dans lequel il va signifier une première estimation des dommages même s'il n'a pas toutes les cartes en main pour faire son expertise finale à ce moment là. C'est également lors de ce rapport qu'il peut faire une demande d'acompte en faveur du

sinistré auprès de la compagnie d'assurance. De plus il va également permettre d'informer l'assureur sur l'ampleur réelle du sinistre.

« à l'issue du rendez-vous de reconnaissance il faut qu'on soit en mesure de donner l'enjeu du dossier à l'assureur donc on indique à l'assureur une enveloppe grossière de ce que va représenter le dossier tout en essayant d'être au plus juste puisqu'en fait le but de ce qu'on appelle le montant d'ouverture du dossier c'est de permettre à l'assureur de provisionner son dossier » (E001)

« le rapport de reconnaissance est censée être envoyé à l'assureur sous 48 heures »(E001)

Une fois ce premier rendez-vous et ce premier rapport envoyé, l'expert va revenir quelques semaines plus tard une fois tout le nettoyage fait pour un rendez-vous de pointage et de chiffrage dans lequel il va évaluer les dommages et estimer un montant d'indemnisation, il va également vérifier le risque c'est à dire vérifier la conformité du contrat par rapport au risque assuré, à titre d'exemple il va vérifier que la maison comporte bien 5 pièces et non pas 7. *« on va repasser une fois que ces mesures sont faites pour pouvoir revoir dans des conditions plus saines l'ensemble des biens et là on va décider comment on répare, qu'est-ce que l'on fait, qu'est-ce que l'on chiffre sur le bâtiment et puis parallèlement on chiffre le contenu »(E009)*

Suite à ce second rendez-vous de chiffrage et de pointage, il peut arriver qu'une réunion regroupant un collège d'experts se réunissent pour discuter du dossier et ainsi s'assurer que rien ne manque et que tout est en règle. *« ça nous arrive de faire une réunion qu'on appelle de pointage et de chiffrage c'est à dire que l'on pointe les dommages on fait lecture du devis et on voit s'il y a tout »(E002)*

Après toutes ces étapes, l'expert a entre ses mains suffisamment d'éléments pour effectuer ce que l'on appelle un projet de règlement qu'il va devoir soumettre à l'assureur pour validation. Ce projet de règlement c'est en fait la proposition d'indemnisation que va faire l'expert par rapport au sinistre. *« le projet de règlement comme c'est un projet, il est à valider par la compagnie, d'ailleurs récemment j'en ai fait un donc je m'étais trompé et c'est la compagnie qui m'a repris, j'ai octroyé 13 000 de mobilier donc dans mon projet sauf que le client était garanti qu'à 10 000 et ça m'a échappé donc ça arrive[donc j'ai rectifié le tir et on a signé à ce moment-là[...] à 80 % le projet de règlement est validé par la compagnie»(E002)* Une fois que la compagnie a validé ce projet là l'expert va devoir envoyer une lettre d'accord ou lettre d'acceptation au sinistré et à l'assureur pour qu'ils valident tout les deux l'indemnisation proposée par l'expert dans le projet de règlement. *« pouvoir signer une lettre d'accord sur dommages pour qu'avec l'assuré, on a évalué contradictoirement les dommages avec l'assuré, que derrière l'assureur lui puisse indemniser en*

fonction des garanties contractuelles qui ont été souscrites. » (E008) « On va envoyer une lettre d'acceptation avec le détail de notre chiffrage à l'assuré. » (E010)

Enfin, une fois toutes les étapes précédentes réalisées l'expert s'attelle donc à la rédaction de son rapport d'expertise définitif « Il y a différentes catégories dans ce rapport d'expertise, donc on a une mission qui est assez complète donc on nous demande de faire une vérification de risque dans un premier temps, de vérifier que le contrat qui est souscrit correspond bien au bien qui est endommagé, ça c'est la base, c'est ce qu'il faut faire au tout début pour écarter toutes mauvaises surprises après on nous demande d'observer l'origine pour savoir si c'est une origine qui est garantie, et après de faire le quantum des dommages par rapport aux garanties contractuelles, après on a différents postes selon les garanties qui peut être, pour savoir si on a un recours à exercer ou pas. Et projet de règlements et conclusion. C'est les grosses lignes d'un rapport »(E005)

Certains experts assemblent plusieurs de ces étapes sous une même phase ce qui donne « la première phase c'est reconnaissance, prise en compte des mesures conservatoires, retour à la compagnie sur l'enjeu. Ensuite deuxième phase c'est chiffrage des dommages et après troisième phase c'est finalisation du dossier avec signature d'une lettre d'accord sur dommages »(E008)

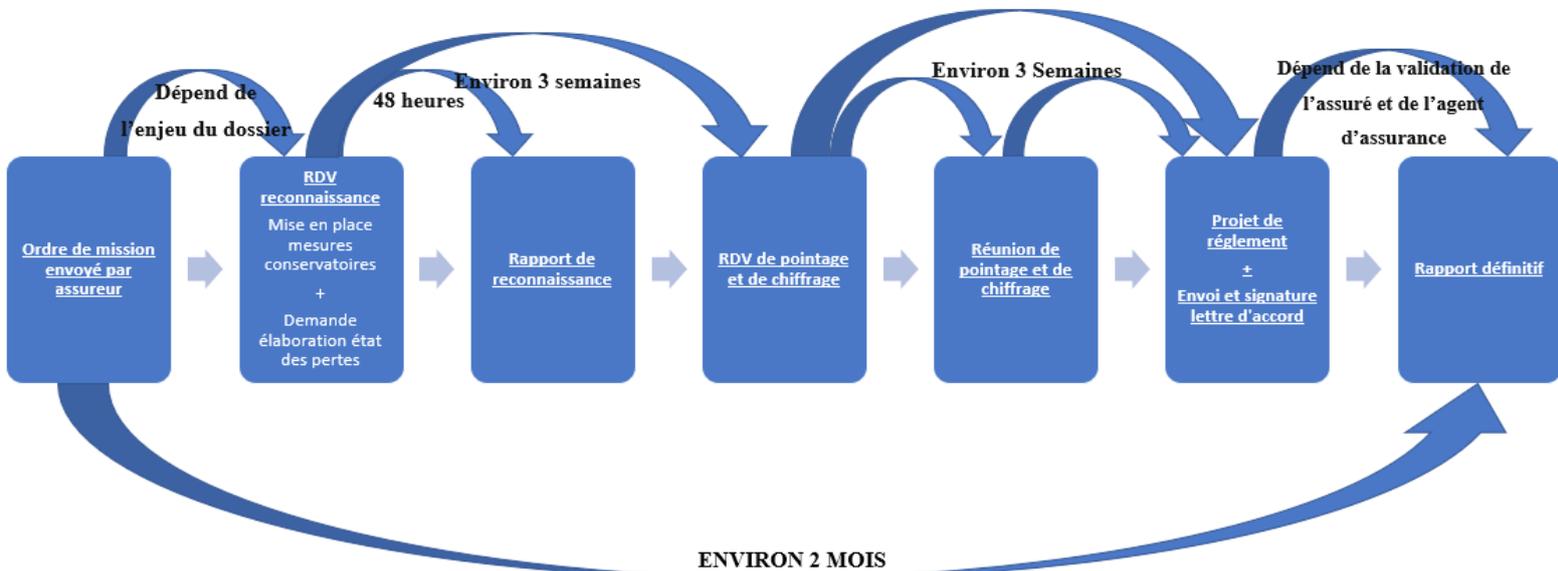


Figure 9: Procédure standard pour les dossiers à fort enjeu

La figure 9 montre les différentes étapes du processus d'expertise pour les dossiers à forts enjeux et met en lumière toutes les étapes pouvant être entreprise par l'expert durant une expertise.

Cependant, en ce qui concerne les dossiers qualifiés de faibles enjeux, c'est à dire les dossiers ou les dommages subis sont inférieurs à 15 000 euros, la procédure comporte moins d'étapes et prend moins de temps. En premier lieu pour ces petits sinistres, il n'y a pas de rendez-vous de reconnaissance et l'expert ne se déplacera qu'une seule fois. S'il est en mesure de le faire l'expert cherchera à chiffrer durant le rendez-vous puis il rédigera son rapport d'expertise. En d'autres termes pour un sinistre de faible importance l'expert suivra les étapes suivantes :

- Étude Ordre de mission
- Rendez-vous de chiffrage et de pointage
- Projet de règlement + lettre d'accord (peut être fait durant le rendez-vous de chiffrage)
- Rapport définitif

5.2 Des rôles et des missions qui varient en fonction des acteurs

Tout d'abord, les experts vont être missionnés par les compagnies d'assurances pour réaliser l'expertise d'un sinistre. Ainsi les compagnies d'assurances apparaissent comme les clients des cabinets d'expertises, ces derniers se voient donc confiés des missions. Cependant, cela ne signifie nullement que le rôle des experts d'assurance se limite à simplement remplir la mission qui leur est confiée par la société d'assurance. En effet les experts jouent également un rôle auprès des assurés-sinistrés qui n'est pas inclus dans la mission envoyée par la société d'assurance.

« il y aussi ce que nous demande l'assureur, en général il nous demande d'aller sur place pour constater ce qu'il c'est passé, chiffrer contradictoirement les dommages avec l'assuré c'est en général la mission » (E008)

« on cale une indemnisation par rapport aux garanties contractuelles qu'il peut avoir. »(E005)

« on doit faire en théorie une vérification des risques, voir si c'est conforme avec ce qui a été déclaré avec le contrat d'assurance. On va parler d'un risque pour un particulier, le gars a déclaré qu'il avait une maison de 100 mètre carré, quand vous arrivez il y a 200 mètre carré avec 4 pièces donc ça veut dire que là déjà d'emblée vous savez qu'à la fin du rapport il va y avoir une règle proportionnelle qui va être appliqué parce que le gars a payé une prime de 1000 euros et qu'il aurait du en payer 2000 » (E007)

De ces citations, on peut dégager 3 grandes missions de l'expert d'assurance:

- Estimer, chiffrer des dommages
- Proposer une solution d'indemnisation
- Vérifier le risque

5.2.1 Les rôles des experts d'assurances auprès des assureurs

Dans le point précédent, nous avons déterminé trois grands rôles de l'expertise. Mais nous pouvons nous poser la question suivante : quelles missions l'assureur charge-t-il l'expert de réaliser ? Ces missions diffèrent-elles des trois grandes missions que nous avons mises en lumière plus tôt ou sont-elles les mêmes ?

« *il y a aussi ce que nous demande l'assureur, en général il nous demande d'aller sur place pour constater ce qu'il s'est passé, chiffrer contradictoirement les dommages avec l'assuré c'est en général la mission* » (E008) Cette première citation vient nous indiquer sans le moindre doute que l'assureur attend bien de l'expert qu'il chiffre des dommages et qu'il propose une solution d'indemnisation.

« *l'expert, c'est l'œil de l'assureur, il est là pour décrire des phénomènes techniques, chiffrer un dommage, faire des constatations et par contre la validation de la garantie de l'indemnité c'est toujours l'assureur qui l'a fait, c'est lui qui interprète quand même ces contrats, c'est un point qui est important ça* » (E006), cette seconde citation, vient nous reconfrmer le point précédent elle apporte néanmoins une information supplémentaire, celle de dire que l'expert n'a pas pour prérogative de remplacer l'assureur et de signer un accord d'indemnisation. En ce qui concerne l'assureur, le rôle de l'expert s'arrête donc à la rédaction d'un rapport d'expertise et à son envoi. Cependant, il est nécessaire de venir nuancer la citation précédente « *il délègue beaucoup, c'est pour ça que dans l'appel d'offre on fait tout jusqu'au bout puisque l'on signe des lettres. Selon les compagnies c'est soit la lettre d'indemnité soit la lettre de dommages* » (E002) puisque il apparaît que l'assureur a tout de même la possibilité de déléguer la signature des lettres d'accord aux cabinets d'expertises. Cela n'arrive que dans le cadre de petits dossiers et non pas sur des dossiers à fort enjeux ou là, en revanche la société d'assurance garde la main et peut même dépêcher un inspecteur d'assurance pour la représenter. « *Sur les gros sinistres inondations[...] on peut être avec un inspecteur face à nous qui va aussi donner son avis, qui va chiffrer en même temps voir si ça va ou étudier aussi les garanties comme nous avant de faire la proposition à l'assuré* » (E010)

« on vérifie le risque, on vérifie l'objet assuré c'est pour ça moi quand j'arrive je mesure tout pour vérifier si ça correspond à ce qu'il a choisi, alors ça fait un peu fouine, ça fait un peu flicage mais voila c'est notre rôle de vérifier que le contrat correspond à ce qu'il a assuré » (E002)

Ainsi comme nous l'avons déjà précisé auparavant l'assureur attend de l'expert qu'il vérifie le risque assuré, en d'autre terme l'expert va vérifier que le contrat d'assurance souscrit est conforme au bien assuré, une non-conformité de ce risque étant passible de réduction de l'indemnité due. « on nous demande de faire une vérification de risque dans un premier temps, de vérifier que le contrat qui est souscrit correspond bien au bien qui est endommagé[...] Il est prévu contractuellement, une règle proportionnelle de prime, vous êtes dans une maison qui a 5 pièces déclarées au contrat. l'assuré a agrandi sa maison et il en a construit 2 de plus dans son habitation , ça fait un contrat a 7 pièces il est garanti pour 5 pièces donc il y a une règle proportionnelle qui s'applique. Donc si le sinistre vaut 100 il va avoir une pénalité qui va correspondre à la différence entre la prime pour 5 pièces et la prime pour 7 pièces si ça coûte 20 , il aura que 80 % de son indemnité. » (E005)

Je vais là m'intéresser aux délais que vont avoir les experts pour remettre leurs différents rapports. Il faut savoir que ces délais sont décidés par les sociétés d'assurance et les experts sont tenus de les respecter. L'une des grandes évolutions du métier d'expert d'assurance sur ces dernières années a été le raccourcissement de ces délais. « Hier, je crois que le délai c'est ça aujourd'hui. Je plaisante mais effectivement il y a des objectifs de la part de nos clients de déposer très rapidement les rapports, la tendance sur les dossiers de fréquences, c'est plutôt de la visite+7 donc 7 jours après la visite il faut qu'on ait déposé le rapport. C'est le cahier des charges fixés par nos clients pour déposer nos rapports mais bien évidemment, le plus tôt c'est le mieux. » (E002) en plus de venir vérifier le point évoqué précédemment sur cette réduction des délais de traitement pour les experts, cette citation nous indique de nouveau que les experts ont une relation marchande avec les sociétés d'assurances qui sont leurs clients et qui doivent donc suivre la volonté de ces derniers. « C'est une course à l'échalote des assureurs qui veulent être plus performant que leurs concurrents et donc pour être plus performant c'est dire on a indemnisé plus rapidement que notre concurrent et donc elles nous mettent une pression phénoménale sur le délai » (E009)

En suivant la citation ci-dessus, il est essentiel de rappeler que les sociétés d'assurances et les cabinets d'expertises ont des rôles tout de même bien établis et qu'ils ne franchissent pas souvent la frontière qu'il peut exister entre eux, même si cela peut arriver comme on le montre plus tôt. Enfin, les sociétés d'assurances ne donnent pas un guide d'action à suivre pour la réalisation de l'expertise par l'expert, elle ne va pas s'immiscer dans le travail de l'expertise et ne va rien imposer à l'expert qui ne soit au préalable décidé dans le contrat que la société d'assurance passe avec le

cabinet d'expertise. Le seul moment où la compagnie d'assurance influencera l'expertise c'est dans le cas où un inspecteur d'assurance est dépêché sur les lieux du sinistre mais cela reste tout de même une occurrence peu courante.

« on est neutre là dedans, et jamais une compagnie d'assurance va nous dire vous vous en foutez on veut payer le minimum, je suis en fin de carrière je vais prendre bientôt ma retraite, contrairement à tout ce que l'on dit moi je n'ai jamais eu un assureur qui m'ait dit je voudrais orienter le dossier de telle manière, tous les cabinets d'expertises sont neutres, on est privé, on a une éthique et on fait le plus juste possible et on le fait en pensant que ce dossier peut déraiper en judiciaire et on aura une expertise judiciaire, donc il faut que l'on soit droit dans nos bottes et moi sur tout les dossiers que j'ai eu et même ceux qui sont partis en judiciaires, l'expert judiciaire il m'a suivi les 3 quarts du temps. Il m'a dit votre rapport était clair, net. Mais en tout cas on n'a aucune pression des compagnies d'assurances »(E007)

5.2.2 Le rôle des experts auprès des assurés-sinistrés

Le point précédent s'est focalisé sur les missions des experts d'assurances par rapport aux assureurs qui je le rappelle vont être les clients des experts. Ce point là va avoir pour objet le rôle des experts auprès des assurés-sinistrés.

Contrairement aux missions qu'il doit remplir contractuellement pour l'assureur, en ce qui concerne les assurés-sinistrés, l'expert n'a pas le même rôle avec eux qu'il peut avoir avec l'assureur.

L'expert d'assurance va être l'un des premiers acteurs qui va venir à la rencontre du sinistré sur le terrain, il va évidemment avoir pour mission de faire les 3 actions que nous avons évoqués dans la partie précédente (Estimer et chiffrer les dommages, vérifier le risque et proposer une indemnisation). Cependant les experts semblent avoir un autre rôle non inscrit dans la mission confiée par l'assureur, celle de s'interroger sur l'impact psychologique que le sinistre a eu sur le sinistré. *« On a surtout un métier psychologique, non non c'est le plus gros, il faut vendre l'indemnité donc faut avoir un soutien moral parce que la personne dans un premier temps elle a tout perdu donc c'est difficile [...] les gens ils ont tout perdus ben faut savoir être avec eux, faut accompagner l'assuré » (E002)*

Les experts sont perçus par les sinistrés comme *« l'intervenant qui va permettre à l'assuré de déverrouiller son dossier et le faire avancer, on est le maillon entre l'assureur et l'indemnisation*

donc on est souvent bien reçu » (E001), ainsi les assurés reçoivent généralement très correctement les experts lors de leur déplacements sur les lieux d'un sinistre. Ils ne faut pas oublier qu'un sinistre inondation ou n'importe quel autre type de sinistre est traumatisant et que les sinistrés peuvent avoir plusieurs réactions envers l'expert. « On est bien reçu parce que les gens sont en demande, une souffrance, un sinistre, une emmerde donc ils ont besoin qu'on les aides donc ils nous reçoivent bien en majorité, après, autre versant le monde dans lequel on vit , on est tous des consommateurs donc des fois on est des consommateurs exigeants, énervés, fatigués. Ils peuvent aussi nous recevoir mal parce qu'ils sont traumatisés, parce qu'ils nous ont attendus, parce que l'on ne vient pas assez vite ou parce que l'on est en retard, ça nous arrive aussi »(E003), ces réactions peuvent être considérées comme peu étonnantes au vu du contexte, c'est pourquoi l'expert doit faire preuve d'empathie et a donc pour rôle de prendre un peu de temps pour écouter le sinistré. « On a besoin d'être un peu à l'écoute au démarrage pour enclencher l'expertise donc il faut avoir un peu d'empathie sur les premières minutes pour comprendre la nature de l'événement et se mettre ne relation avec eux et le fait de les faire parler souvent c'est ce qui permet de créer le lien, d'être en empathie et après d'enchaîner. » (E006), cette écoute a 2 fonctions, la première faire voir au sinistré que son cas a de la valeur et ainsi de mettre en confiance l'assuré pour qu'il coopère avec l'expert.

Nous avons également précisé plus tôt que l'expert avait un rôle d'accompagnement de l'assuré-sinistré. En effet, il ne fait aucun doute que sur la phase d'expertise l'expert va accompagner le sinistré et cela de plusieurs façons. Tout d'abord en le rassurant lui expliquant qu'il est garantie par exemple « rassurer l'assuré lui faire verser un acompte voilà, lui donner des perspectives sur le traitement du dossier, sur quel temps ça va être fait » (E003), comme le montre la citation cet accompagnement du sinistré va également passer par l'explication de la suite des événements et comment va se passer l'expertise. Enfin, dans le cadre de cet accompagnement des sinistrés, les experts restent disponibles pour répondre aux éventuelles questions des sinistrés relative à l'expertise. « Alors après notre passage on peut toujours répondre aux questions de l'assuré par contre une fois que l'on a rendu notre rapport d'expertise et que les billes sont dans le camp de l'assureur, on n'a plus de billet d'action qui nous permettent de faire avancer le dossier, c'est à dire que l'on a transmis tout les éléments à l'assureur doit étudier le dossier et formuler l'indemnisation, verser l'indemnisation à l'assuré, sur le versement de cette indemnisation on n'a pas de prise mais on peut toujours répondre aux questions de l'assuré. »(E002)

5.2.3 Conclusion intermédiaire : Rôles, missions et postures

Les experts d'assurances ont donc les rôles suivants :

- Se déplacer
- Estimer, chiffrer des dommages
- Proposer une solution d'indemnisation
- Vérifier un risque
- Rendre un rapport
- S'enquérir de l'état psychologique de l'assuré
- d'écouter le sinistré
- Rassurer le sinistré
- Accompagner l'assuré lors du processus d'expertise

Cependant, il est possible de séparer cette liste de rôles en deux parties bien distinctes.

Une première partie, où les rôles des experts d'assurances sont en fait les missions confiées de manière formelles par l'assureur au travers d'un ordre de mission qui va marqué le début du travail d'expertise de l'expert. Les missions formelles indiquées par l'ordre de missions sont :

- Se déplacer
- Estimer, chiffrer des dommages
- Proposer une solution d'indemnisation
- Vérifier un risque
- Rendre un rapport

Et, une seconde partie où les rôles sont des postures que choisissent de prendre les experts d'assurances pour mener à bien les missions confiées par l'assureur. Ces postures sont quant à elles informelle puisqu'il s'agit de la façon dont l'expert choisit de mener à bien la mission qui n'est pas contenu dans l'ordre de mission. Ces postures informelles sont :

- S'enquérir de l'état psychologique de l'assuré
- d'écouter le sinistré
- Rassurer le sinistré
- Accompagner l'assuré lors du processus d'expertise

Ainsi, il y a une séparation des rôles entre les missions formelles confiées par les assureurs et les postures informelles prises par les experts d'assurances ayant pour finalité la réalisation des missions confiées.

6. L'expert d'assurance et la reconstruction

6.1 Le régime Cat-Nat qui vient cadrer l'action d'expertise en ce qui concerne la reconstruction

Le système Cat-Nat ou régime catastrophes naturelles et les différents débats et enjeux qui l'entoure, déjà présentés au début de ce rapport dans la partie 1.3 intitulée « *le système assurantiel des catastrophes naturelles : Cat-Nat* » est un dispositif légal qui va venir cadrer l'action de l'expert d'assurance et ainsi limiter les marges de manœuvres de ce dernier. L'un des questionnements apparus lors de ce stage, à savoir si le moment d'expertise s'avérait être opportun à la réflexion sur la réduction de la vulnérabilité chez les assurés sinistrés dans le cadre de la reconstruction vient donc poser la question de la reconstruction à l'identique, point qui fait débat du point de vue du Build Back Better.

Ainsi, comment faire pour engager cette réflexion durant l'expertise, quel place l'expert d'assurance peut-il prendre dans cette réflexion ?

Tout d'abord, l'article L121-1 du code des assurances nous dit que « *L'assurance relative aux biens est un contrat d'indemnité ; l'indemnité due par l'assureur à l'assuré ne peut dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre* » Ainsi la loi n'exige pas particulièrement la reconstruction à l'identique, en réalité la loi va exiger que les experts proposent une indemnisation à l'identique et proposent donc une indemnisation par rapport à la valeur du bien endommagé. Ainsi il n'y a aucune restriction légale indiquant qu'il faut reconstruire à l'identique et rien n'empêche réellement les sinistrés d'opérer des modifications dans leur habitations lors de la reconstruction. Ainsi comme certains experts d'assurances l'ont clairement exprimé « *ce que l'assureur doit, c'est une reconstruction à l'identique* » (E011)

« *La reconstruction à l'identique c'est ce qui est dû par les compagnies, je n'ai pas vraiment de position, on doit à l'identique mais faut pas aller dans l'absurde bien évidemment. Il y a toujours une discussion, un compromis à avoir quand la reconstruction à l'identique est ridicule et complètement sans sens avec aucune logique.* »(E005), Les deux citations précédentes montrent un même point, le fait que le système Cat-Nat qui vient s'inscrire pour partie dans le code des assurances, vient juste mettre une limite au montant de l'indemnisation que peut recevoir le sinistré,

à savoir qu'il ne peut pas obtenir plus que la valeur du bien endommagé juste avant l'inondation, de ce fait les experts doivent chiffrer à l'identique dans le but de proposer l'indemnisation la plus juste auquel a droit l'assuré. *« En assurance on vous dit qu'on ne veut pas s'enrichir sans cause donc le fait d'apporter une amélioration à quelque chose d'existant c'est une amélioration et la personne crée un enrichissement . La logique catastrophe naturelle c'est une remise en état à l'identique, après si l'on raisonne peut-être montant des dommages futurs, assurance c'est sur que peut-être payer des améliorations ça serait mieux. »* (E010), ainsi comme l'indique l'article de loi l'indemnisation due lors d'un sinistre ne doit nullement servir à l'enrichissement du sinistré ce qui nous ramène donc à l'idée de reconstruction à l'identique. Cependant comme c'est signifié plus tôt dans cette partie rien n'oblige le sinistré à faire une reconstruction à l'identique *« vous avez assuré un bien, l'assurance vous doit contractuellement une reconstruction à l'identique et nous on va fixer un montant pour cette reconstruction à l'identique mais techniquement derrière vous faites ce que vous voulez »* (E001). Cependant il peut y avoir des conséquences à ne pas reconstruire à l'identique notamment au niveau du prix des modifications apportées aux logements. *« l'assurance ne peut pas vous obliger à faire tel ou tel travaux chez vous, ils vous doivent tels travaux contractuellement, je vais donner un exemple bête mais vous subissez une tempête qui vous arrache la toiture, vous avez une toiture tuile, vous êtes indemnisé pour reconstruire une toiture tuile, si vous voulez tout virer pour mettre une toiture bac acier vous pouvez, simplement si ça occasionne une différence de prix soit c'est moins cher et l'assurance vous indemnise jusqu'à la hauteur de la facture que vous avez engagé soit c'est plus cher et l'assurance vous indemnise jusqu'à hauteur d'une reconstruction à l'identique charge à vous de prendre la différence mais en soi en terme de travaux vous faites ce que vous voulez chez vous »* (E001)

En conclusion de ce point, le système Cat-Nat va cadrer l'action d'expertise dans le sens où elle va imposer des limites sur l'indemnisation maximale que peut toucher un individu qui ne peut donc excéder la valeur vénale antérieure du bien endommagé. Cette partie nous montre également que plus que le cadre légal, c'est le cadre contractuel passé avec la société d'assurance qui semble avoir le plus de poids ou d'impact sur le travail de l'expert d'assurance. Cela montre également que s'il y a des discussions au sein du monde des experts d'assurances pour se positionner par rapport aux réflexions sur le BBB, le cadre Cat-Nat ne leur permet pas d'agir sur ce point. Le système assurantiel ne semble donc pas favoriser les politiques publiques de réduction de la vulnérabilité.

6.2 L'influence du contrat d'assurance sur les pratiques de reconstruction des sinistrés

6.2.1 Les garanties acquises

En assurance, tout est régi au travers d'un contrat signé par plusieurs parties, à savoir dans le cas de ce stage un assureur (les sociétés d'assurances) et un assuré (particuliers, entreprises, agriculteurs...) « *l'assureur qui a un contrat avec l'assuré donc on est dans une relation contractuelle et donc on a souvent 3 documents qui établissent ces relations contractuelles, les conditions particulières, les conditions générales et la convention spéciale. Donc les conditions générales c'est très large, les conditions particulières c'est la spécificité du contrat et les conventions spéciales souvent c'est lié à un événement garanti spécifique et ce sont ces 3 éléments là qui dictent l'application des garanties du contrats* » (E006)

Le contrat d'assurance a déjà fait l'objet d'un point précédant dans ce rapport au sein de la partie 5.1.2 intitulée « Les outils de l'expertise ». Dans la partie qui vient d'être citée, le contrat d'assurance a été présenté comme un outils de travail incontournable pour les experts, cette acception fait d'ailleurs consensus chez les experts d'assurances interrogés. A partir de là, l'importance de la place que donnent les experts au contrat d'assurance pose la question de l'influence ou l'impact de ce contrat sur le travail d'expertise des experts d'assurances.

Ainsi il convient de s'intéresser avec plus de précision au contrat d'assurance ainsi qu'à son contenu. C'est au prisme des différentes garanties qui peuvent le constituer que va être souligné la place et l'importance du contrat d'assurance dans le processus d'expertise.

A cette fin, rappelons dans un premier temps qu'il existe une multitudes de contrats d'assurances pour une multitudes de risques assurables, tels que les contrats d'assurances vies, ou les contrats d'assurances automobiles. Cependant dans le cas de cette étude il va être question du contrat d'assurance multi-risques habitation puisqu'il va s'agir du contrat qui concerne l'assurance dommages aux biens qu'il faut souscrire pour assurer son habitation et qui donc concerne les particuliers.

Cette étude s'intéresse aux sinistres de types inondations. Ces sinistres sont séparés en deux catégories distinctes dans le monde de l'assurance et de l'expertise. En effet, on qualifie une inondation soit en tant que dégâts des eaux soit en tant que Catastrophe Naturelle (Cat-Nat)

inondation - coulée de boue. La séparation des événements inondations en deux catégories est nécessaire car le traitement d'un dossier Catastrophe naturelle et un dossier dégâts des eaux n'est pas le même, dans le sens où les garanties contractuelles ne s'appliquent pas de manière identiques. Tout d'abord la grande différence entre ces deux garanties dégâts des eaux et Cat-Nat inondation coulée de boue, c'est l'acquisition de la garantie. La garantie dégâts des eaux ou inondation est acquise par contrat avec l'assureur alors que la garantie Cat-Nat est une garantie légale obligatoire, présente dans tous les contrats multi-risques habitations qui ne va s'activer que dans le cadre de la publication d'un arrêté interministériel de catastrophes naturelles, il faut bien comprendre que dans la plupart des cas, s'il n'y a pas d'arrêté l'habitation n'est pas garantie.

« il y a un élément qui est aussi relativement important vis à vis de la partie inondation c'est que tous les contrats d'assurances ne garantissent pas l'événement inondation. Il y a des contrats d'assurances qui ne garantissent pas dans leur contrat l'inondation. En fait ce qu'il se passe, c'est que lorsque l'on a un événement inondation, on peut avoir un arrêté de catastrophe naturelle qui est publié au journal officiel. Ce qui veut dire pour nous dans un sinistre lorsque l'on intervient sur un dossier il faut savoir si effectivement : 1- est-ce que le contrat garantit l'inondation ? Si c'est oui pas de souci, les choses suivent leurs cours. En revanche si lorsque l'on intervient le contrat d'assurance ne garantit pas l'inondation il faut attendre la publication d'un arrêté au journal officiel pour que la garantie inondation soit acquise et que l'assuré soit indemnisé » (E006), cette citation vient illustrer parfaitement ce qui a été signifié juste avant à propos de la garantie Cat-Nat. Cependant, il est possible de prendre des compléments de garanties comme la garantie inondation ou la garantie forces de la nature et qui vont faire que l'assureur devra contractuellement, suite à une déclaration de sinistre, indemniser l'assuré pour les dommages qu'il aura subis sans qu'il y ait la publication d'un arrêté. « dans certaines compagnies on met la garantie inondation qui va couvrir les dommages au même titre que la garantie catastrophe naturelle ce qui va permettre à la compagnie de régler les dommages avant d'avoir l'arrêté de catastrophes naturelles ».(E005)

Enfin, il faut garder à l'esprit que les assurés souscrivent leurs contrats et garantissent leurs habitations par pièces et par capital. Ainsi, dans le contrat d'assurance, il peut être stipulé que l'individu a assuré son capital mobilier pour une certaine somme et que l'indemnisation du capital mobilier ne pourra pas excéder cette somme désignée préalablement, comme l'indique les principes assurantiels. *« il y a aussi le capital mobilier qui rentre en ligne de compte donc il y a des compagnies pour lesquelles ce qui est important c'est uniquement le nombre de pièces. Donc le capital, si vous êtes assurés pour 20 000 vous n'aurez que 20 000 et pas plus même si vous avez 100 000 d'endommagés et pour d'autres compagnies par contre, le capital est aussi important*

parce que si vous assurez pour 20 000 et que vous en avez pour 100 000 ils peuvent vous appliquer une règle proportionnelle. » (E010)

En conclusion, cette partie met l'emphase sur l'importance et l'influence du contrat dans le travail de l'expert notamment au travers des garanties qui ne sont pas toutes obligatoires et dont certaines ne peuvent s'activer que sous certaines conditions. De plus les différentes citations utilisées comme preuves des propos avancés dans cette partie nous montrent bien que l'expert s'appuie beaucoup sur le contrat d'assurance qui va constituer sa base de travail.

6.2.2 Les contraintes légales et administratives pesant sur la reconstruction

Dans le point précédent, il a été question du contrat d'assurance, des garanties annexes qui le compose ainsi que l'influence du contrat sur le travail d'expertise.

Il a été montré que le contrat apporte un cadre à l'action d'expertise en informant notamment l'expert sur les droits de l'assuré. Ce cadre contractuel qui vient se superposer au cadre légal semble davantage cadrer et limiter l'action, que le système Cat-Nat qui en réalité ne fait que donner les règles du jeu.

Le système Cat-Nat est un dispositif national qui cadre la gestion des catastrophe naturelles ou comme nous venons tout juste de le dire, il établit les règles du jeu en vigueur pour tout les acteurs. Cependant en expliquant que Cat-Nat est national, on peut avoir l'impression de se mettre à distance des territoires. Et il apparaît important et même fondamental de ne pas oublier et prendre en compte les collectivités territoriales, qui peuvent avoir un certain pouvoir discrétionnaire sur leurs territoires. En effet, les collectivités telles que les mairies ou les intercommunalités peuvent agir directement sur les actions de reconstructions, en ne délivrant pas de permis de construire par exemple. *« en dégâts des eaux, la plus grande majorité des cas on est en zone inondable et donc si on est en zone inondable il faut redemander un permis de construire et potentiellement on peut ne pas l'avoir. » (E009)*

« c'est ce qu'il c'est passé sur la Région de Nice, c'est à dire qu'il n'auront pas de permis de construire pour reconstruire au même endroit donc eux ils vont devoir négocier, peut-être que la mairie va faire un échange de terrain et leur proposer d'autres terrains » (E007)

« il y a souvent aussi une recherche de solution avec les mairies qui essaient de mettre à disposition ou de débloquer dans leurs plans locaux d'occupation dans leur PLU ou leur POS si vous préférez des terrains pour que de gens puissent reconstruire leurs maisons un peu plus haut, un peu plus loin de l'eau. » (E003)

Les citations employées montre deux choses importantes. La première c'est que les collectivités locales sont des acteurs à ne pas oublier dans le processus d'expertise, tant ils peuvent influencer le résultat d'une expertise en choisissant de délivrer ou non un permis de construire. Le second élément à percevoir, c'est la discussion de solutions, ou de négociation avec les pouvoirs publics sur les endroits de reconstructions possible pour la reconstruction d'un bien entièrement détruit. De tels sinistres faisant agir les pouvoirs publics, qu'il s'agisse de l'Etat ou des collectivités territoriales, amène de la complexité dans l'expertise. En effet ce genre de sinistres peuvent aussi engendrer une extension de la mission d'expertise pour l'expert d'assurance qui « va même des fois chiffrer plusieurs choses, c'est à dire qu'il va chiffrer pour reconstruire au même endroit sachant qu'il y a une impossibilité administrative et pour reconstruire plus loin, souvent l'assureur doit son indemnité sur place et après il y a le fond Barnier, il y a d'autres sources de financement pour financer le Delta si jamais il y a un Delta. » (E003)

6.3 « On n'est pas maître d'œuvre »

Il va être question dans cette partie du rôle des experts d'assurances. Ici la focale va être mise sur la perception qu'ont les experts d'assurances sur leur propre rôle.

Ainsi, en reprenant la problématique du rapport :« Les experts s'inscrivent dans un processus assurantiel de gestion des catastrophes naturelles (Cat-Nat) contraignant qui va limiter leur action. Cependant, des documents suggèrent qu'ils peuvent endosser d'autres rôles au sein de Cat-Nat, notamment auprès des sinistrés. » il est clairement visible que l'intérêt se porte sur les rôles que l'expert d'assurance peut s'approprier et endosser et qui vont s'écarter du cadre qui lui est imposé à la fois par le système Cat-Nat et à la fois par l'assureur.

L'une des hypothèses émise en début de rapport va d'ailleurs dans ce sens en proposant des rôles à l'expert :« Les experts peuvent endosser d'autres rôles que celui d'évaluation des

dommages, ils semblent être en mesure d'endosser un rôle de conseil ou d'accompagnement auprès du sinistré en situation d'inondation »

Le titre de cette partie 6.3 « on n'est pas des maître d'œuvre » est apparu dans la presque totalité des entretiens en réponse aux questions posées sur les rôles de conseil de d'accompagnement que les experts pourraient endosser.

Le fait que les experts d'assurances répondent qu'ils n'étaient pas maître d'œuvre en réponse à une question leur demandant s'ils pouvaient donner des conseils sur la reconstruction aux sinistrés fût l'occasion de se questionner sur les raisons de cette affirmation claire et nette des enquêtés. Ainsi, une hypothèse complémentaire a été émise : Les experts d'assurances ne prodiguent pas de conseils sur la reconstruction parce qu'ils ne possèdent pas les compétences pour le faire mais également parce qu'il ne s'agit pas là d'une des missions qui leur est attribué. Plusieurs éléments de réponses peuvent être apporter à propos de l'hypothèse émise plus tôt. En effet les entretiens réalisés viennent donner des réponses.

En premier lieu, est-ce un manque de compétence qui empêche les experts d'assurances de prodiguer des conseils aux sinistrés ?

La réponse est assez clairement non. En effet, si l'on se penche sur le parcours biographique de nos enquêtés, plusieurs éléments ressortent. Tout d'abord, les experts d'assurances rencontrés sont pour la plupart issus du monde du bâtiment dans lequel ils ont travaillé durant des années, d'autres sont de part leur formation d'ingénieur en bâtiment compétent dès leur sortie de l'école sur ce sujet. Il semble nécessaire de rappeler qu'un grand nombres d'experts sont issus du monde de l'ingénierie. Certains experts d'assurances ont également travaillé en tant que maître d'œuvre avant d'en arriver à l'expertise d'assurance et d'autres encore, ont fait partis de bureaux d'études spécialisés dans les risques sur les bâtiments. Ces parcours montrent bien que les experts d'assurance possèdent une certaine technicité et expérience dans le domaine du bâtiment. Ainsi ces derniers semblent tout à fait apte à réaliser cette mission de conseil sur la reconstruction. Ensuite, le statut de l'expert va entrer en jeu. Une partie dédiée aux certifications met notamment en lumière le fait que les experts d'assurance certifiés EEA possèdent un statut particulier au sein des cabinets d'expertises en particulier parce qu'ils ont accès aux dossiers les plus complexes. La certification EEA qui s'impose comme un gage de compétence dans le monde de l'expertise ne peut être obtenue qu'à la suite d'examens portant tant sur le coté juridique que sur le coté technique du métier d'expert d'assurance. Ainsi tous les experts certifiés EEA sont semble t-il compétant à conseiller sur

la reconstruction. Notons tout de même que les experts débutants eux peuvent par contre ne pas encore être suffisamment expérimentés pour prodiguer de tels conseils.

Mais si les experts d'assurance possèdent les compétences, alors pourquoi ne le font-ils pas ? Les enquêtes ont donné deux réponses à cette question. Premièrement, les experts d'assurances rencontrés nous indiquent qu'ils ne sont pas assurés pour faire de la maîtrise d'œuvre « *on ne peut pas engager notre responsabilité parce que l'on est pas assuré pour de la maîtrise d'œuvre, on n'est pas un bureau d'étude, on est un bureau d'expertise* » (E005)

Ensuite, ces derniers ne semblent pas considérer la maîtrise d'œuvre comme l'une des missions qu'ils doivent accomplir. « *nous on n'est pas maître d'œuvre, ce n'est pas à nous de préconiser les choses* »

« *on n'est pas maître d'œuvre, on n'est pas bureau d'étude, on n'est pas assuré pour ça si vous voulez, [...] c'est pas notre métier. Ça dépasse notre fonction.* » (E008)

En effet les citations issues de l'entretien E008 nous confirment bel et bien que ce travail de maîtrise d'œuvre comparée dans notre cas à la préconisation sur la façon de reconstruire et le suivi du chantier ne rentrent clairement pas dans les missions que l'expert d'assurance considère devoir réaliser.

Il est cependant nécessaire de venir nuancer les propos avancés précédemment. Durant l'un des entretiens, un expert a confié que « *nous ne sommes pas maître d'œuvre, c'est pas nous qui allons définir l'ensemble des travaux à réaliser et encore moins suivre le chantier de reconstruction mais même on pourrait assimiler notre travail à la conception de réparation donc à une maîtrise d'œuvre de conception* » (E009), Ainsi le travail d'expertise ne semble pas très éloigné de celui de maître d'œuvre étant donné que l'expert d'assurance et le maître d'œuvre vont chiffrer les mêmes choses. Lorsqu'un expert d'assurance se déplace sur site pour faire son expertise et donc faire une évaluation des dommages. Il effectue cette évaluation en ayant une vision sur la reconstruction et la façon dont cette reconstruction va se faire. Cependant, c'est cette vision là qui n'est pas partagée avec le sinistré. En d'autres termes, comme cela a été montré auparavant au travers d'une citation, le métier de l'expert n'est pas tant éloigné de celui du maître d'œuvre. En effet, lors d'une expertise, l'expert d'assurance va prendre en compte ce qui est à réparer, la façon de le réparer et donc le coût total des réparations pour déterminer l'indemnité à accorder au sinistré. Cependant, il ne va communiquer au sinistré que le montant des dégâts pièce par pièce et non lui faire part de la méthode de reconstruction qu'il a prise en compte dans son chiffrage.

De plus s'agissant du rôle de conseil des experts d'assurances, que ces-derniers peuvent rapprocher du métier de maître d'œuvre, il est trop catégorique de dire que les experts d'assurances ne donnent pas de conseils aux assurés. En effet, ce qu'il ressort du terrain effectué, c'est qu'il ne considère pas forcément le rôle de conseil à propos de la réduction de la vulnérabilité notamment comme étant l'un de leur rôle puisque qu'ils attribuent plus ce rôle là aux bureaux d'études et aux maître d'œuvre. Pour poursuivre le raisonnement avancé en début de paragraphe, ce n'est pas que les experts d'assurances ne donnent pas de conseil mais plutôt qu'il ne le font pas de manière formelle mais de manière plus informelle à l'oral notamment pour répondre aux questions des sinistrés lors de l'expertise. Rajoutons que la portée de ces conseils est limitée et ne concerne que des adaptations de faibles envergure comme remplacer du plancher par du carrelage dans une zone de la maison inondable. « *On peut donner des petits conseils techniques sur des choses mais en tout cas on préconisera jamais de faire des choses précises dans la reconstruction d'un bâtiment.* » (E009)

En conclusion de cette partie, selon Fray & Picouveau (2010), l'identité professionnelle renvoie au sentiment d'appartenance à une profession à laquelle on a été socialisé et dont on a intériorisé les normes. C'est par l'usage de vocabulaire, de pratiques et de gestes communs que l'on gagne ce sentiment d'appartenance. De plus Fray & Picouveau (2010) , établissent qu'il y a trois facteurs d'identité professionnelle à savoir l'identité par le métier, l'identité par appartenance à un groupe et l'identité par appartenance à une entreprise. Or en ce qui concerne notre sujet il semble que c'est l'identité par le métier qui nous intéresse puisqu'il s'agit d'une identité qui est liée à l'activité de travail, et qui se construit au travers de l'utilisation de ses savoirs, de ses logiques d'actions et de ses compétences dans son activité. Ainsi concernant les experts d'assurances l'identité professionnelle se construit autour des pratiques communes du métier et qui comme on l'a montré lors de la partie 5.3 du rapport se base sur les missions formelles et postures informelles prises pour réaliser les objectifs qu'ils ont à atteindre. De plus, les experts d'assurances construisent également leur identité professionnelle en opposition avec la figure du maître d'œuvre qui n'ont pas une activité si éloigné que ça de la leur mais qui effectuent un certains nombres d'actions telles que le suivi de chantier que les experts d'assurances ne considèrent pas comme leur rôle.

Mise en discussion du sujet sur la relation entre les trois acteurs principaux du système assurantiel.

Tout au long de ce rapport, il a été question des rôles et missions des experts d'assurances. La partie 5.2 de ce rapport s'attarde sur les missions et rôles des experts d'assurances en fonction des acteurs avec lesquels ils interagissent à savoir dans ce cas les assureurs et les assurés-sinistrés. Ces parties dévoilent aussi des comportements et postures n'allant pas de soi. La partie 6.3 du rapport montre également que les postures adoptées par les experts d'assurances sont grandement en lien avec l'identité professionnelles de ces derniers.

Cette partie qui vient clôturer ce rapport va donc en utilisant les précédentes parties proposer un système d'acteur se concentrant sur la relation entre les trois principaux acteurs présents pendant le moment de l'expertise.

Tout d'abord, ces trois acteurs : experts d'assurances, assureurs, assurés sont pris dans une relation marchande et de ce fait sont interdépendants les uns des autres. En effet, l'assuré souscrit un contrat d'assurance auprès d'un assureur et paie donc une cotisation mensuelle au dit assureur. L'assureur quant à lui assure l'assuré conformément au contrat qu'il a signé et reçoit donc une cotisation de la part de l'assuré. De plus lorsque qu'une inondation survient il doit indemniser l'assuré avec qui il a signé le contrat. Mais pour savoir exactement le montant à indemniser à l'assuré il va missionner un expert d'assurance qui va être rémunéré pour évaluer des dommages et faire une proposition d'indemnisation en fonction des dommages et du contrat souscrit par l'assuré.

Dans un système d'acteur, on cherche à déterminer les relations de pouvoir ou de domination entre les acteurs. Il faut s'intéresser plus en détail à la relation entre ces trois acteurs. Sans enquête empirique de terrain, il est possible que l'on considère l'assureur comme l'acteur ayant le plus de pouvoir sur les autres. Cependant, les entretiens ne montrent pas une telle réalité. En effet la relation qu'entretiennent ces trois acteurs est bien plus complexe et on se rend vite compte que l'assureur n'est pas aussi dominant que cela. En effet s'il l'on en revient au fait que ces acteurs sont pris dans une relation marchande l'assuré semble avoir autant de pouvoir que les autres acteurs. *« on est régleur de sinistre et si ça ne va pas on se fait taper dessus par l'assureur, alors qu'avant on avait pas parole d'évangile mais on avait plus de respect maintenant le gars il sait*

qu'en criant il va avoir ce qu'il a pas le droit », « l'assuré c'est le client roi souvent défendu, des fois à tort par les compagnies. » (E002).

Enfin, il faut s'intéresser à la relation marchande entre les autres acteurs pour mieux appréhender à la fois la position et la posture des experts d'assurances.

« il va falloir annoncer au client qu'il n'a pas le bon contrat, mais faut le dire d'une façon, parce que notre client, celui qui nous a missionné, c'est l'agent qui n'a pas vendu le bon contrat, donc nous on le cul entre 2 chaises comme on dit, faut dire au client que c'est sa formule qu'il a choisi, parce qu'il ne faut pas cracher dans la soupe parce que si on dit que c'est la faute à l'agent, l'agent le coup d'après il nous donne plus de dossiers si on lui fait perdre le client » (E002), cette citation montre bien que la position de l'expert d'assurance est particulière dans cette relation triangulaire. A cette fin, les théories sur les réseaux sociaux semblent indiqués pour analyser les possibles postures des experts d'assurances dans leur relation avec les deux autres acteurs. Gould & Fernandez (1989) offrent 5 postures possibles : intermédiaire, coordinateur, médiateur, gardien représentant. En ce qui concerne la relation des experts d'assurance avec les assurés et les assureurs trois postures semblent pouvoir correspondre celle de représentant, d'intermédiaire et de médiateur.

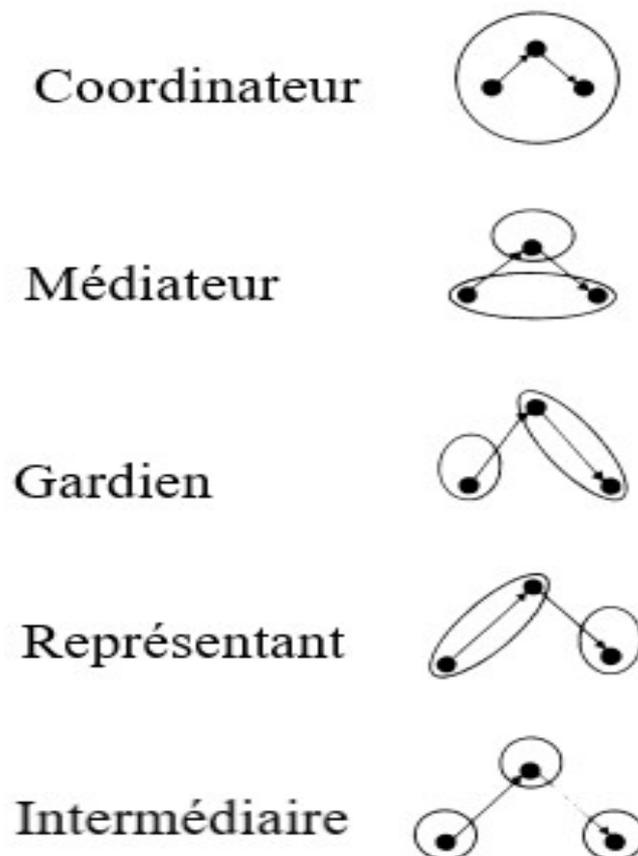


Figure 10: Les différentes possibilités de postures

La posture de représentant semble tout à fait possible « *on est la pour être les yeux et les oreilles de l'assureur* » (E001) cependant l'expert n'adopte pas une posture de représentant puisque les experts le disent eux même ils sont les yeux des assureurs mais il ne représentent pas les compagnies d'assurances puisque les représentants des compagnies sont les inspecteurs « *lui logiquement c'est la compagnie, il représente la compagnie* » (E011).

Ensuite, parlons de la posture d'intermédiaire. Cette posture semble également plausible, si l'on s'intéresse à la figure 10 l'intermédiaire n'est la que dans un objectif de relai et de transmission d'information, « *il est un étranger par rapport à l'initiateur et le récepteur de la relation.* » Gould & Fernandez (1989) Cependant, les entretiens montrent bien que l'expert d'assurance n'est pas qu'un maillon de la relation, il n'apparaît pas comme un individu qui reste à distance, puisque l'une des parties la plus importante de son travail est l'écoute du sinistré, pour pouvoir le rassurer et l'aider au mieux durant l'épreuve qu'est le sinistre inondation. Ainsi, il ne reste que la posture de médiateur. Cette posture semble être la posture qui sied le mieux aux experts d'assurances. Dans la partie 5.2 de ce rapport, il a été montré qu'en fonction des acteurs avec lesquels il interagit (assuré ou assureur) l'expert d'assurance fait évoluer ses missions et son rôle n'est pas le même. Cette différence est faite dans une optique de négociation et de médiation entre l'assuré-sinistré et l'assureur. En d'autres termes le rôle de l'expert va être de convaincre l'assuré de la décision de la compagnie d'assurance. Si l'on en revient au système d'acteur et aux relations de pouvoirs et de dominations que l'on cherchaient à déterminer au début de cette partie. Il apparaît que l'expert d'assurance subit une double pression de la part de l'assureur et de l'assuré afin de rendre une évaluation qui va avantager l'une des deux parties.

Recommandations

L'enquête a montré que les experts d'assurances sont détenteurs à la fois de qualifications, de compétences et de suffisamment d'expérience de terrain pour conseiller et accompagner le sinistré dans la mise en place d'adaptation visant à réduire la vulnérabilité des habitations. Cependant, ils ne considèrent pas cela comme étant l'un de leur rôle.

- Les experts sont détenteurs d'une expérience à valoriser dans le cadre de la réduction de la vulnérabilité, au travers des nombreuses expertises qu'ils ont réalisées durant les quelles ils ont pu voir des adaptations qui ont fonctionné contre les inondations ou qui au contraire n'ont pas marché. Nous pouvons prendre l'exemple de la cuisine avec caisson démontable qui a permis à l'assuré de ne pas perdre sa cuisine lors de la survenue d'une inondation.
- Les experts d'assurances ne considèrent pas comme leur rôle de conseiller les assurés-sinistrés sur les moyens de réduire la vulnérabilité lors de la phase de reconstruction. Ainsi, il faudrait faire rentrer cette mission de conseil dans les missions des experts d'assurances.

Bibliographie

Cazaux, E., Meur-Férec, C., & Peinturier, C. (2019). Le régime d'assurance des catastrophes naturelles à l'épreuve des risques côtiers. Aléas versus aménités, le cas particulier des territoires littoraux. *Cybergeo : European Journal of Geography*. <https://doi.org/10.4000/cybergeo.32249>

Delmas, C. (2011). I. L'expertise, enjeu de définitions. *Reperes*, 9-18.

Dubar, C., Tripier, P., & Boussard, V. (2015). Chapitre 9 - Les professions dites indépendantes : Autonomie et expertise. *U*, 199-222.

Dubourdeau, P.-L., Margueritte, L., & Designolle, V. (2012). Le régime français d'assurance des risques naturels en voie de réforme : Compte-rendu de la séance du 2 mars 2012 d'un colloque organisé conjointement par l'Association Française pour la Prévention des Catastrophes Naturelles et le Conseil général de l'Economie, de l'Industrie, de l'Energie et des Technologies sur le th. *Annales des Mines - Responsabilité et environnement*, N° 67(3), 79. <https://doi.org/10.3917/re.067.0079>

Fernandez, G., & Ahmed, I. (2019). "Build back better" approach to disaster recovery : Research trends since 2006. *Progress in Disaster Science*, 1, 100003. <https://doi.org/10.1016/j.pdisas.2019.100003>

Fray, A.-M., & Picouveau, S. (2010). Le diagnostic de l'identité professionnelle : Une dimension essentielle pour la qualité au travail. *Management Avenir*, n° 38(8), 72-88.

Goff, I. B.-L., & Noûs, C. (2020). Parler en expert·e·s. *Societes contemporaines*, N° 117(1), 73-97.
Gould, R. V., & Fernandez, R. M. (1989). Structures of Mediation : A Formal Approach to Brokerage in Transaction Networks. *Sociological Methodology*, 19, 89-126. <https://doi.org/10.2307/270949>

Grelot, F. (2017). *Résilience des territoires face à l'inondation : Pour une approche préventive par l'adaptation post-événement*. 554.

Guérinet, J.-C. (2021, mars). *Tous les secteurs d'activité ont leurs LES DIFFÉRENTS TYPES D'EXPERTISE DOSSIER - PDF Free Download*. <https://docplayer.fr/207888098-Tous-les-secteurs-d-activite-ont-leurs-les-differents-types-d-expertise-dossier.html>

Imbert, G. (2010). L'entretien semi-directif : À la frontière de la santé publique et de l'anthropologie. *Recherche en soins infirmiers*, N° 102(3), 23-34.

Sitographie

Argusdelassurance.com[En ligne] inforpro digital, 2017[Consulté le 23 septembre 2021] Fédération des experts d'assurés : «il y a un besoin d'écrémage évident dans notre profession». Disponible sur : <https://www.argusdelassurance.com/interviews-exclusives/federation-des-experts-d-assures-il-y-a-un-besoin-d-ecremage-evident-dans-notre-profession.120202>

Argusdelassurance.com[En ligne] inforpro digital, 2017[Consulté le 23 septembre 2021] Les nouveaux Experts. Disponible sur ; [Les nouveaux experts \(argusdelassurance.com\)](https://www.argusdelassurance.com)

CEA.com [En ligne] CEA, 2021[Consulté le 23 septembre 2021] compagnie des experts. Disponible sur :[CEA - Nos formateurs \(expert-cea.com\)](https://www.cea.com)

Cidj.com[En ligne] cidj, 2021[Consulté le 23 septembre 2021] Expert/Experte en assurance. Disponible sur [Expert / Experte en assurance : métier, études, diplômes, salaire, formation | CIDJ](https://www.cidj.com)

CNPP.com[En ligne] groupe cnpp, 2017 [Consulté le 23 septembre 2021] EEA, nouveaux experts certifiés 2017. Disponible sur :[EEA, nouveaux experts certifiés 2017 - CNPP](https://www.cnpp.com)

CNRTL[En ligne] CNRTL [Consulté le 23 septembre 2021] Definition Expert. Disponible sur :<https://www.cnrtl.fr/definition/expert>

Expertdassuré.com[En ligne] expertdassuré, 2021[Consulté le 23 septembre 2021] Formation d'expert d'assuré. Disponible sur : [FORMATION EXPERT D'ASSURÉ \(expertdassure.com\)](https://www.expertdassure.com)

Indexhabitation.fr[En ligne] index habitation [Consulté le 23 septembre 2021] Comment se déroule l'expertise après un sinistre habitation. Disponible sur : <https://www.index-habitation.fr/multirisque/sinistres/expertise-apres-sinistre>

Jechangedemetier.com [En ligne] je change de métier, 2021 [Consulté le 23 septembre 2021]Expert d'assurance : fiche métier. Disponible sur : [Devenir expert en assurance : missions, formation, reconversion \(je-change-de-metier.com\)](https://www.jechangedemetier.com)

LeRobert definitions[En ligne] LeRobert [Consulté le 23 septembre 2021]LeRobert dico en ligne expert définitions. Disponible sur : <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/expert>

Lesfurets.com [En ligne] les furets, 2021[Consulté le 23 septembre 2021] Expert en assurances ; son rôle et son métier décryptés. Disponible sur : [Expert en assurances : son rôle et son métier décryptés | Guide | lesfurets](https://www.lesfurets.com)

Maif.fr[En ligne] Maif, 2020 [Consulté le 23 septembre 2021]Comment se déroule l'expertise en assurance habitation. Disponible sur : <https://www.maif.fr/habitation/guide-assurance-habitation/expertise#paragrapheArticle2>

Malakoffhumanis.com[En ligne] Malakoff Humanis Courtage, 2021[Consulté le 23 septembre 2021] Comment devenir expert en assurance. Disponible sur : [Devenir expert en assurance, les termes du métier \(malakoffhumanis.com\)](https://www.malakoffhumanis.com)

Senat.fr[En ligne] senat, 2017 [Consulté le 23 septembre 2021] Étude de législation comparée n° 282. Disponible sur : [Les systèmes d'indemnisation des catastrophes naturelles \(senat.fr\)](https://www.senat.fr)

Universalis.fr dictionnaire [En ligne] Encyclopedia Universalis [Consulté le 23 septembre 2021] Universalis dictionnaire expert. Disponible sur : <https://www.universalis.fr/dictionnaire/expert/>

Annexes

Annexe 1. Guide d'entretien

Thème 1 : L'expert et son parcours biographique

- Vous êtes expert d'assurance, est ce que vous pouvez vous présenter et m'expliquer comment on devient expert ?
- Depuis combien de temps exercez-vous en tant qu'expert ?
- Avez-vous toujours fait ce métier ? Si non, quelle activité exerciez-vous auparavant ?
- Pour quelles raisons devenir expert ?
- Comment en êtes-vous arrivé à devenir expert ? Quelle formation ? Quelles expériences (professionnelles ou personnelles) vous ont amenés à ce poste ?
- Où avez-vous débuté votre carrière ? Employeur ?
- A vos début dans le métier d'expert, un collègue plus expérimenté vous a-t-il conseillé, accompagné ?
- Pouvez-vous me dire ce qui a changé ou évolué depuis vos début dans la profession au niveau de vos pratiques, de la législation ou encore de la position des sinistrés ?
- Avez-vous reçu des formations au cours de votre carrière ?

Thème 2 : Méthodologie, procédures et outils de l'expertise

- Avez-vous récemment fait des expertises liées à des inondations et dans quel secteur ? Demander exemple cas traité. Pourquoi me parler de ce cas en particulier ?
- Pourriez-vous me décrire le traitement d'un dossier, à partir du moment où vous savez que vous allez devoir intervenir jusqu'à la fin de ce dossier ?

- A partir de quand savez-vous que vous allez intervenir ? (dès la survenue d'un événement?)
- Comment sont repartis les dossiers entre les collaborateurs ? Est-ce qu'il arrive que vous répartissiez les sinistrés entre plusieurs experts ? Sur quels critères (géographiques, type de dommages, etc) ?
- Faites-vous une estimation préalable des dommages après réception du dossier ?
- Recevez-vous un dossier préparé par le sinistré ? Quels documents ?
- Quels documents vous transmet la société d'assurance ?
- Pourriez-vous me décrire le déroulement d'une expertise chez un particulier ?
- Lors d'une expertise, comment vous préparez-vous ?
- Vous renseignez-vous sur la commune dans laquelle vous faites l'expertise ? Que savez-vous du sinistré avant de vous déplacer chez lui ?
- Réalisez-vous vos expertises seul ou êtes-vous accompagné par quelqu'un ? Si accompagné, pour quelles raisons ? Quelle est la profession de l'accompagnateur ?
- Disposez-vous d'un délai pour rendre votre rapport d'expertise ? Si oui, combien de temps avez-vous ? Qui fixe le délai de remise du rapport ?
- De quoi est composé un rapport d'expertise ? Éléments joints ? Temps passé à le faire ? Quelle temporalité, au moment de l'expertise, au bureau ?
- Dans vos rapport d'expertise, proposez-vous des solutions de reconstruction ou de réparation ? Sur quelles bases ?
- Arrive-t-il qu'un bien ne puisse pas être réparé à l'identique ? Quelles solutions pouvez-vous proposer ?
- En moyenne, combien de temps dure une expertise ?
- Qu'est-ce qui fait que l'on passe d'un cas typique à un cas difficile ?
- Que se passe-t-il en contre expertise ?

Thème 3 : L'expert et sa relation avec les sinistrés

- Pour une expertise contactez-vous directement le sinistré pour prendre rendez-vous ? Passez-vous par la société d'assurance ? Attendez-vous que le sinistré vous contacte ?
- Comment se déroule votre premier contact avec le sinistré ? Ce contact est-il important ?
- Avez-vous besoin de comprendre le déroulement de l'inondation (Point d'entrée, durée,...) ?
- Demandez-vous aux sinistrés de raconter l'événement ? Est-ce important ? Pour quelles raisons ?
- Comment êtes-vous reçu par les sinistrés (autour d'un café par exemple) ?
- Lors de l'expertise êtes vous accompagné par les sinistrés ? Si oui, que leurs dites-vous ? Demandez-vous à être accompagné par les sinistrés ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?
- Expliquez-vous aux sinistrés la raison du montant d'indemnisation que vous préconisez ?
- Accompagnez-vous le sinistré durant la procédure d'assurance après votre passage ?
- Les particuliers que vous rencontrez vous demandent-ils des conseils ? S'ils vous en demandent leurs en donnez-vous ? Vous demandent-ils de l'aide ou un appui technique pour réparer les dégâts subis ? Quelle est votre posture ?

Thème 4 : La posture de l'expert vis à vis de la reconstruction

- Il y a de nombreux débats, de nombreuses polémiques à propos du système cat-nat et notamment sur la reconstruction et le fait que ce système va avoir tendance à favoriser une reconstruction à l'identique, comment est-ce que vous vous positionnez dans ces débats ?

Annexe 2. Calendrier de travail

ID	Task	Start	Finish	Duration	May 01,2021				Jun 01,2021				Jul 01,2021				Aug 01,2021				Sep 01,2021											
					5	12	19	26	3	10	17	24	31	7	14	21	28	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27		
1	Recherche bibliographique	2021-04-05	2021-09-03	110 d	[Green bar spanning from May 5 to Sep 3]																											
2	Rédaction partie 1 mémoire	2021-04-19	2021-05-19	23 d	[Green bar spanning from May 19 to May 19]																											
3	Elaboration guide d'entretien	2021-05-12	2021-06-01	15 d	[Green bar spanning from May 12 to May 31]																											
4	Prise contact avec les experts	2021-06-08	2021-08-12	48 d	[Green bar spanning from Jun 8 to Aug 12]																											
5	Recueil des données	2021-06-28	2021-09-01	48 d	[Green bar spanning from Jun 28 to Sep 1]																											
6	Retranscriptions	2021-06-30	2021-09-01	46 d	[Green bar spanning from Jun 30 to Sep 1]																											
7	Analyse des données	2021-07-07	2021-09-01	41 d	[Green bar spanning from Jul 7 to Sep 1]																											
8	Rédaction partie 2 mémoire	2021-08-17	2021-09-10	19 d	[Green bar spanning from Aug 17 to Sep 10]																											
9	Préparation soutenance	2021-09-06	2021-09-28	17 d	[Blue bar spanning from Sep 6 to Sep 28]																											
10	Soutenance	2021-09-28	2021-09-28	1 d	[Blue bar spanning from Sep 28 to Sep 28]																											