

 **Les
Essentiels/Métiers**

Gestion de sinistres : mode d'emploi

Bertrand Néraudau

2^e édition



Sommaire

Introduction	9
I. L'instruction du sinistre	
Les vérifications usuelles	13
Les questions de preuve	30
II. La position de l'assureur	
La mobilisation de la garantie	39
Sanctionner	47
III. Le règlement du sinistre	
Le chiffrage du sinistre	57
L'exécution de la prestation d'assurance	69
IV. L'exercice des recours après paiement	
Les recours exercés par l'assureur	77
Les recours des tiers payeurs en matière d'accidents de la circulation	90
V. Le règlement des litiges	
La médiation	95
La transaction	102
La voie judiciaire	111
Index alphabétique	121

I. L'instruction du sinistre

1. Les vérifications usuelles

Aussitôt qu'il reçoit une déclaration de sinistre, l'assureur doit procéder à des vérifications essentielles qui tiennent d'une part à la déclaration de sinistre et d'autre part au contrat et ses garanties.

1.1 La déclaration du sinistre

L'assureur prend connaissance du sinistre grâce à la déclaration. Le terme de « déclaration », consacré par l'usage jurisprudentiel et doctrinal, a tôt supplanté « l'avis » que mentionne la loi, mais le principe demeure : tenir informé l'assureur de la survenance d'un événement susceptible d'entraîner la mobilisation de la garantie.

► L'obligation de déclarer

L'assuré est obligé « de donner avis à l'assureur, dès qu'il en a eu connaissance et au plus tard dans le délai fixé par le contrat, de tout sinistre de nature à entraîner la garantie de l'assureur » (C. assur., art. L. 113-2, 4°). Il n'est pas possible de déroger à cette règle qui est d'ordre public (C. assur., art. L. 111-2 ; Civ. 1^{re}, 20 oct. 1992, n° 90-18.997).

► Le déclarant

L'article L. 113-2, 4° du Code des assurances ne vise que l'assuré. Or, d'autres personnes peuvent déclarer le sinistre, telles que :

• Les personnes « ayant un intérêt » à le faire

La Cour de cassation a posé très tôt le principe selon lequel toute personne « trouvant un intérêt à déclarer le sinistre » était admise à le faire (Req., 30 nov. 1926 : DP 1926, I, p. 49).

EXEMPLE

Étant titulaire d'une action directe contre l'assureur du responsable (C. assur., art. L. 124-3), le tiers lésé a intérêt à déclarer le sinistre à ce dernier.

Lorsque l'assuré est une personne morale qui fait l'objet d'une procédure collective, l'administrateur judiciaire ou le mandataire liquidateur peut déclarer le sinistre à l'assureur (CA Paris, 28 févr. 1989 : RGAT 1989, p. 548).

• Les personnes mandatées

La déclaration de sinistre peut être valablement faite par toute personne ayant été mandatée par l'assuré (ou la victime).

EXEMPLE

Les courtiers peuvent déclarer le sinistre s'ils ont été mandatés par l'assuré.

L'assureur de protection juridique peut également déclarer le sinistre à l'assureur pour le compte de l'assuré (Civ. 2°, 8 mars 2012, n° 11-15.472), dans certaines hypothèses, il peut être reproché à l'assureur de protection juridique de ne pas avoir effectué la déclaration du sinistre, ou de ne pas avoir informé son client de l'opportunité de le faire (Civ. 3°, 5 janvier 2017, pourvois n° 15-25.644 et 15-26.290).

IMPORTANT

La déclaration faite par une personne n'ayant pas d'intérêt à le faire ou n'étant pas mandatée n'est pas valable. Attention, une déclaration non valable équivaut à une absence de déclaration. L'assureur n'a pas à la prendre en compte. Dans une telle hypothèse, le délai pour déclarer le sinistre n'est ni suspendu ni interrompu.

► La forme et le contenu de la déclaration

La loi n'impose aucun formalisme particulier. On peut donc faire une déclaration orale, bien que cela pose un problème de preuve (par ex. validité d'une déclaration téléphonique : Civ. 1^{re}, 5 oct. 1994, n° 92-17.487).

Certains contrats imposent aux assurés de respecter certaines formes déclaratives sous peine d'être déchu de leur garantie. La jurisprudence considère néanmoins ces clauses comme « réputées non écrites » (Civ. 1^{re}, 20 oct. 1992, n° 90-18.997).

△ IMPORTANT

Les assureurs dommages-ouvrage doivent inclure dans leurs polices une « clause type » qui impose le respect de certaines formes en matière de déclaration de sinistre (annexe II article A. 243-1 du Code des assurances). Cette clause stipule que : « La déclaration de sinistre est réputée constituée dès qu'elle comporte au moins les renseignements suivants :

- le numéro du contrat d'assurance et, le cas échéant, celui de l'avenant ;
- le nom du propriétaire de la construction endommagée ;
- l'adresse de la construction endommagée ;
- la date de réception ou, à défaut, la date de la première occupation des locaux ;
- la date d'apparition des dommages ainsi que leur description et localisation ; si la déclaration survient pendant la période de parfait achèvement au sens de l'article 1792-6 du Code civil, la copie de la mise en demeure effectuée au titre de la garantie de parfait achèvement. »

La déclaration doit être écrite et adressée à l'assureur en exemplaire original.

La Cour de cassation a jugé qu'une télécopie ne pouvait tenir lieu « d'écrit » au sens du texte, en sorte que la déclaration ainsi envoyée à l'assureur n'était pas valable (Civ. 3^e, 6 juin 2012, n° 11-15.567).

Le contenu de la déclaration est par essence succinct, mais le style ne doit pas être allusif. Il faut que les informations essentielles soient mentionnées, telles que les circonstances du sinistre, le lieu, la date, les personnes impliquées, etc.

EXEMPLE

La simple allusion à un accident qui n'est ni daté ni situé n'est pas suffisante pour constituer une déclaration de sinistre au sens de l'article L. 113-2, 4° du Code des assurances (Civ. 1^{re}, 25 mai 1976, n° 75-10.186).

► Le destinataire de la déclaration

En sa qualité de porteur de risque, de « tenu d'indemniser » ou encore de partenaire contractuel de l'assuré, l'assureur est le destinataire naturel de la déclaration de sinistre.

L'assuré peut néanmoins s'acquitter de son obligation en adressant sa déclaration au représentant ou mandataire de l'assureur (Civ. 1^{re}, 23 juin 1993, n° 90-22.011).

IMPORTANT

Le déclarant peut adresser son document à toute personne qui agit à son égard comme mandataire de l'assureur. La jurisprudence considère qu'il y a dans ce cas « mandat apparent ». Il importe peu que le destinataire ait été mandaté ou non par l'assureur.

► La fixation du délai de déclaration

La question du délai dont dispose l'assuré pour déclarer un sinistre se pose différemment selon que le contrat prévoit ou non ce délai.

• Le contrat prévoit un délai pour déclarer le sinistre

L'assureur est libre de stipuler au contrat les délais qu'il souhaite, à condition que ceux-ci ne soient pas inférieurs aux minimums fixés par la loi (C. assur., art. L. 113-2, 4°).

IMPORTANT

Des délais inférieurs ne seraient pas ramenés aux minimums légaux mais emporteraient l'inopposabilité de la clause (cf. infra l'arrêt du 21 janvier 2021). Quels sont ces minimums ? À partir de quand courent-ils ?

	Délai légal	Point de départ
En général	5 jours ouvrés (art. L. 113-2, 4°)	Jour où l'assuré prend connaissance de la survenance de l'événement et peut le déclarer.
En cas de vol	2 jours ouvrés (art. L. 113-2, 4°)	NB : le jour en question doit être décompté du calcul : le délai ne court qu'à partir du lendemain, à minuit (Civ. 1 ^{re} , 21 févr. 1989, n° 87-13.223)
En cas de mortalité du bétail	24 heures (art. L. 113-2, 4°)	
En cas de grêle	4 jours ouvrés (art. L. 123-1)	À partir du sinistre
En cas de catastrophe naturelle	10 jours pour les dommages matériels. 30 jours pour les pertes d'exploitation (art. A. 125-1)	À compter de la publication de l'arrêté interministériel qui constate la catastrophe naturelle.

• Le contrat ne prévoit pas de délai pour déclarer le sinistre

Il faut que la déclaration soit adressée à l'assureur avant que la prescription ne soit acquise.

Si le contrat d'assurance est opposable à l'assuré (autrement dit : il a été porté à la connaissance de l'assuré puis accepté par ses soins) et la prescription biennale qui y est attachée (voir supra l'opposabilité de la prescription biennale) sont opposables à l'assuré, c'est le délai de deux de la prescription qui limite le délai déclaratif : « toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance » (C. assur., art. L. 114-1).

Si le contrat d'assurance n'est pas opposable (ou la prescription biennale), c'est la prescription quinquennale de droit commun qui s'applique (C. civ., art. 2224).

Sur l'opposabilité du contrat et ses clauses : voir infra.

► La sanction de la déclaration tardive

La loi permet de sanctionner la tardiveté de la déclaration de sinistre par une déchéance de garantie. Celle-ci ne peut être mise en œuvre que si les quatre conditions suivantes sont réunies :

- le contrat doit contenir une clause de déchéance de garantie qui, conformément aux dispositions de l'article L. 112-4 du Code des assurances, doit être écrite « en caractères très apparents » (par ex. : en caractères gras, en couleur vive, soulignée...);
- le délai prévu par le contrat ne doit pas être inférieur au minimum stipulé à l'article L. 113-2 du Code des assurances, sous peine d'inopposabilité de la clause (et non de correction par alignement sur le délai minimum fixé par le texte), selon la solution issue de l'arrêt du 21 janvier 2021 (Civ. 2^e, 21 janv. 2021, n° 19-13.347) ;
- l'assureur doit prouver que le retard lui cause un préjudice (C. assur., art. L. 113-2, al. 4). Par exemple : l'assureur prouve que la tardiveté déclarative l'a empêché d'assister aux opérations d'expertise (Civ. 1^{re}, 13 févr. 1996, n° 93-13.500) ;
- le retard ne doit pas être dû à un cas fortuit ou de force majeure.



CAS PRATIQUE

M. X a souscrit un contrat d'assurance multirisques habitation comprenant une garantie vol. En rentrant chez lui le 12 juin, il s'est aperçu que sa maison avait été cambriolée. Ses voisins avaient bien essayé de le joindre le 9 juin, jour du cambriolage, mais il était à l'étranger. Sous le choc, M. X a été victime d'un infarctus suivi d'une grave chute. Hospitalisé immédiatement, M. X n'est sorti du coma que 3 jours plus tard. Il n'a déclaré son sinistre que le 16 juin. Il est très inquiet : une clause du contrat lui impose en effet d'adresser sa déclaration à l'assureur dans les vingt-quatre heures qui suivent le sinistre. Tout retard serait sanctionné par une déchéance de garantie. Qu'en pensez-vous ?

Solution

Le contrat prévoit un délai déclaratif de vingt-quatre heures qui est inférieur aux deux jours ouvrés prévus à titre de minimum par la loi en matière de vol (C. assur., art. L. 113-2, 4°). M. X peut donc se prévaloir de ce minimum légal.

Or, ce délai ne peut courir qu'à compter du jour où l'assuré a eu connaissance du sinistre et a été en mesure de le déclarer. En l'espèce, M. X a appris le sinistre le 12 juin, mais il n'a été capable de le déclarer

qu'après son hospitalisation, soit le 15 juin. La déclaration devait donc être faite le 17 juin au plus tard. Conclusion : M. X est en règle et ne craint aucune déchéance de garantie pour déclaration tardive. Supposons à présent que M. X n'ait pas été hospitalisé. L'assureur devrait dans ce cas démontrer que la tardiveté de la déclaration lui a causé un préjudice ; en pratique, la preuve d'un tel préjudice est rarement rapportée.

1.2 Le contrat et les garanties

► Le contrat

Il faut dans un premier temps identifier l'assuré dans le système informatique et trouver le ou les contrats concernés.

• Identification du contrat

Celui-ci est en principe écrit, conformément à l'article L. 112-3 du Code des assurances qui dispose que « le contrat d'assurance et les informations transmises par l'assureur au souscripteur mentionnés dans le présent code sont rédigés par écrit, en français, en caractères apparents ». La jurisprudence estime que le contrat d'assurance est « consensuel », c'est-à-dire qu'il se forme dès l'échange des consentements des parties. L'écrit exigé par la loi est moins une condition de validité qu'une exigence probatoire.

IMPORTANT

Preuve du contrat

Il appartient à celui qui réclame l'exécution du contrat, c'est-à-dire l'assuré, de prouver son existence (C. civ., art. 1353). Le contrat non signé est un commencement de preuve par écrit dont il revient au juge d'évaluer la valeur probante (Civ. 1^{re}, 28 avr. 1998, n° 96-10.001). Le support scriptural est indifférent : on peut utiliser le papier comme le courrier électronique (loi n° 2000-30 du 13 mars 2000). La victime, en tant que tiers au contrat, peut en revanche prouver le contrat par tous moyens, car l'on estime que le contrat d'assurance est pour elle un « fait juridique » (c'est-à-dire un événement qui a des conséquences juridiques pour elle).

Opposabilité du contrat

Dire du contrat qu'il est opposable à l'assuré signifie qu'il produit des effets juridiques à son égard et qu'il délimite ses droits.

Conformément aux dispositions de l'article 1119 du Code civil, les clauses du contrat ne sont opposables à l'assuré que si elles ont été portées à sa connaissance et acceptées par lui. L'assureur peut le faire jusqu'au sinistre ; après quoi, il n'est plus possible d'opposer les clauses à l'assuré (Civ. 1^{re}, 21 juin 1989, n° 86-19.230).

Attention : en matière d'assurances de groupe, c'est-à-dire d'assurances souscrites par une personne en vue de l'adhésion d'autres personnes, la jurisprudence considère que les clauses ne sont opposables que si elles ont été portées à la connaissance de l'assuré et acceptée par lui au moment même de l'adhésion (Civ. 1^{re}, 3 févr. 1993, n° 91-12.463).

• Vérification de l'effectivité du contrat

En principe, le contrat prend effet au moment même de sa conclusion. Il est toutefois possible de reporter conventionnellement cette prise d'effet.



CONSEIL

Situer dans le temps et avec précision la conclusion du contrat peut être malaisé. Certes, l'article L. 112-4 du Code des assurances exige que « la police d'assurance soit datée du jour où elle est établie ». La journée est cependant une unité de temps trop longue : que faire en effet lorsque le sinistre a lieu le jour même de la conclusion du contrat ? Il faudrait déterminer très précisément l'heure à laquelle celui-ci a été conclu (V. par ex. Civ. 1^{re}, 27 janv. 1981, n° 79-15.264).

Il est donc vivement conseillé d'inclure dans la police des clauses de prise d'effet. Elles permettent d'éviter les malentendus et fixent précisément dans le temps les effets du contrat. Voici quelques exemples de clauses qui peuvent être stipulées dans les contrats : « le contrat prend effet le lendemain de la signature à midi » : il s'agit d'une clause fréquente et efficace. La prise d'effet du contrat dépend du jour où il est conclu ;

« le contrat prend effet le 12 juillet 2019 » : ce type de clause dissocie complètement la conclusion du contrat et sa prise d'effet ;

« le contrat prend effet au paiement de la première prime » : cette clause subordonne l'effet du contrat non pas à sa conclusion, ni à telle ou telle date négociée, mais à l'exécution par l'assuré de sa principale obligation contractuelle – le paiement de la prime. De

préférence, il faudrait que la clause prévoie plus précisément le moment de la prise d'effet : « le contrat prend effet le lendemain à midi du paiement par l'assuré de la première prime ».

Attention : la tacite reconduction fait naître un nouveau contrat qui succède automatiquement au précédent, sans que son entrée en vigueur ne soit conditionnée par le paiement de la prime.

• **Contrat et garantie en vigueur : suspension et résiliation pour non-paiement de la prime**

Le paiement de la prime est une des obligations principales de l'assuré. Il s'agit d'une juste contrepartie à l'assurance. Le non-paiement de la prime est donc lourd de conséquences et peut conduire à la suspension de la garantie, voire à la résiliation du contrat.

Au sens de la loi, il n'y a défaut de paiement que si la prime n'a pas été acquittée en tout ou partie « dans les dix jours de son échéance » (C. assur., art. L. 113-3, al. 2).

Lorsque la prime n'a pas été acquittée dans les dix jours de son échéance, l'assureur peut mettre en demeure l'assuré de la payer. Au bout de trente jours à compter du lendemain minuit de l'envoi de cette lettre, l'assureur peut suspendre la garantie : le contrat d'assurance existe toujours, mais les sinistres ne sont plus garantis jusqu'à ce que la suspension soit levée.

Lorsque l'assuré paie intégralement son dû (à savoir la prime et les éventuels intérêts moratoires et autres frais), la suspension de garantie est levée le lendemain du paiement à midi (C. assur., art. L. 113-3 al. 4).

IMPORTANT

Sans mise en demeure, la suspension de garantie est impossible ! La mise en demeure ne doit pas être envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, mais uniquement par courrier recommandé.

À noter : l'assureur n'a pas à prouver la bonne réception de la mise en demeure mais seulement l'envoi (Crim., 14 déc. 2010, n° 09-88.616). En tout état de cause, la formulation de la mise en demeure doit attirer l'attention de l'assuré sur les conséquences précises du non-paiement (à savoir la suspension de la garantie) et sur l'intention de l'assureur de procéder ensuite à la résiliation (Civ. 2°, 20 déc. 2007, n° 06-21.455).

Dix jours après la suspension de la garantie, soit au minimum 50 jours après l'échéance de la prime (10 jours + 30 jours + 10 jours), l'assureur a la faculté de résilier le contrat.

Il peut se contenter de rester silencieux à l'échéance du terme, à condition qu'il ait clairement manifesté son intention de mettre fin au contrat dans la mise en demeure initiale ou dans une lettre ultérieure (Civ. 1^{re}, 19 mars 1985, n° 83-17.072). À défaut, l'assureur doit communiquer à l'assuré sa décision de résilier le contrat.

• **Vérification de l'exactitude des déclarations recueillies lors de la déclaration des risques**

La déclaration d'un sinistre est l'occasion pour l'assureur de disposer d'informations sur le risque assuré, notamment grâce aux informations transmises par l'assuré et par l'expert mandaté.

Il peut ainsi vérifier si les déclarations de risque sont conformes à la réalité ou si l'appréciation des risques était faussée.

En cas de fausses déclarations de risque, des sanctions sont possibles (V. infra).

► **La garantie**

Une fois le contrat identifié, il convient d'en analyser les garanties pour prendre position quant à leur mise en jeu.

• **L'objet de la garantie**

Il faut d'abord vérifier l'existence de la garantie au titre de laquelle le sinistre est susceptible d'être pris en charge.

EXEMPLE

1) Soit un contrat d'assurance automobile comportant les garanties suivantes : responsabilité civile, bris de glace, individuelle conducteur.

Si le véhicule est volé, aucune indemnité ne sera due faute de garantie.

2) Supposons que le contrat contienne une garantie vol.

S'il s'avère que l'assuré s'est fait remettre un chèque de banque falsifié lors de la vente de son véhicule, alors il ne s'agit pas d'un vol mais d'une escroquerie. Aucune indemnité n'est donc due, à moins que la garantie vol ne couvre explicitement le risque d'escroquerie.

Gestion de sinistres : mode d'emploi

Bertrand Néraudau

Avocat inscrit au Barreau de Paris depuis 2005, auparavant salarié dans le secteur de l'assurance pendant 8 ans, Bertrand Néraudau est titulaire d'un Master en droit des assurances, d'un Master délivré par l'IAE de Paris, ancien élève de l'IEP de Paris et titulaire d'un diplôme d'économiste mention actuariat délivré par le CNAM.

Le Cabinet Néraudau Avocats qu'il dirige pratique le droit des assurances et le droit de la responsabilité dans l'intérêt des porteurs de risques.

Bertrand Néraudau est également formateur et enseignant dans plusieurs universités et organismes de formation.

Avec la souscription du contrat, la survenance du sinistre est un moment majeur dans la relation assureur-assuré. Le gestionnaire de sinistres joue un rôle clé au sein de l'organisation de tout organisme d'assurance. Il intervient après la réalisation du sinistre pour lequel le client a souscrit son contrat d'assurance et réclame son indemnisation. Ce métier impose donc de manier les règles du droit des assurances et de la responsabilité civile pour procéder à l'instruction d'un dossier de sinistre, aboutir à une position sur le principe et l'étendue de la garantie et ainsi régler le sinistre.

Cet ouvrage conçu comme un véritable guide pratique et chronologique, se consacre essentiellement à l'assurance de dommages. Il sera particulièrement utile aux services de gestion de sinistres (qu'ils soient propres à l'organisme d'assurance ou externalisés à un intermédiaire ou à un délégué de gestion) et les aiguillera sur le chemin qui mène de la déclaration au règlement d'un sinistre, puis aux recours qui peuvent s'en suivre.

Les gestionnaires de sinistres trouveront donc un outil juridique pratique facilitant la prise de poste ou sa continuité.

La deuxième édition de cet ouvrage a été actualisée en tenant compte des évolutions, tant du droit positif que de l'environnement de l'assurance et de ses acteurs.

