

AVERTISSEMENT

L'Institut International des Assurances (IIA) n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises par l'auteur du présent mémoire. Ces opinions doivent être considérées comme propres à leur auteur.

SOMMAIRE

AVERTISSEMENTS.....	i
SOMMAIRE.....	ii
REMERCIEMENTS.....	iii
SIGLES ET ABREVIATIONS.....	iv
RESUME.....	v
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCTION GENERALE.....	1
PREMIERE PARTIE : LES MECANISMES ISSUS DE LA PRATIQUE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE SUSCEPTIBLES DE PROTEGER L'ASSURE.....	9
CHAPITRE I: UNE PROTECTION DE L'ASSURE AU TRAVERS DES PRINCIPES ET RESPONSABILITES REGISSANT LA PRATIQUE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE.....	11
SECTION 1 LES PRINCIPES DU CONTRADICTOIRE ET DE L'INDEPENDANCE DE L'EXPERT, MOYENS DE PROTECTION POUR L'ASSURE.....	11
SECTION 2 LES RESPONSABILITÉS DECOULANTS DE LA PRATIQUE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE, UNE PROTECTION POUR L'ASSURÉ.....	18
CHAPITRE II: UNE PROTECTION DE L'ASSURÉ RESULTANT DES MISSIONS DE L'EXPERT EN ASSURANCE.....	24
SECTION I: LA MISSION D'EVALUATION DE L'EXPERT, PROTECTION POUR L'ASSURÉ.....	24
SECTION II: LA VALEUR PROBATOIRE DE L'EXPERTISE, PROTECTION POUR L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE.....	28
DEUXIEME PARTIE:UNE PROTECTION A PARFAIRE.....	33
CHAPITRE I : LES LIMITES INHERENTES A LA PRATIQUE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE.....	35
SECTION I : LES LIENS D'INTERETS ENTRE EXPERT COMPAGNIE ET ASSUREUR, LIMITE A LA PROTECTION DE L'ASSURE.....	35
SECTION II : LES LIMITES A LA PROTECTION DE L'ASSURE ISSUES DE L'ENVIRONNEMENT EXTERNE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE.....	41
CHAPITRE II: LA VALORISATION DES PRATIQUES DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE POUR UNE MEILLEURE PROTECTION DES ASSURES.....	46
SECTION I: LA GESTION DES SINISTRES, UN ELEMENT DETERMINANT POUR LA PARTICIPATION DE LA PROTECTION DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE A LA PROTECTION DES ASSURÉS	46
SECTION II : L'ENCADREMENT STRICTE DES OBLIGATIONS DES PROTAGONISTES DE LA PRATIQUE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE, CONTRIBUTION A UNE MEILLEURE PROTECTION DES ASSURÉS.....	51
CONCLUSION GENERALE.....	54
BIBLIOGRAPHIE.....	56

REMERCIEMENTS

Ce travail est l'aboutissement d'un effort auquel ont contribué de nombreuses personnes, à qui, je ne manquerais pas d'exprimer toute ma profonde gratitude. Je remercie tout particulièrement :

Mes encadreurs en entreprise Monsieur le Directeur Général adjoint de SUNU Assurances IARD Cameroun ZACHARIE BINGAN, madame MBIA BIBIANE FRANCINE, monsieur MEDI ETONDE EMMANUEL, madame TSALA et tout le personnel qui m'a permis de toucher la réalité de l'assurance au Cameroun.

Monsieur le Directeur Général de SUNU Assurances IARD Cameroun Monsieur MAMADOU MOUSSA DIOUF dont l'accueil chaleureux et la bonne humeur quotidienne ont été une source d'inspiration pour moi. Merci

Mon Directeur d'études, Monsieur DEMBO DANFAKHA, à qui j'exprime toute ma gratitude pour ses multiples conseils tout au long de notre formation.

A tous ceux qui de près ou de loin ont contribué à mon éducation depuis ma tendre enfance, et particulièrement à tous mes enseignants de DESS A, qu'ils trouvent ici l'expression de mes remerciements les plus sincères. Ma gratitude va aussi à tous mes camarades et amis qui de près ou de loin m'ont soutenu tout au long de ce travail, ainsi qu'à monsieur MBENTI dont l'aide m'a été précieuse.

A mes parents, qu'ils trouvent en cette œuvre, la satisfaction d'un travail bien fait.

Et mes pensées vont finalement à tous mes frères et sœurs sans qui ce travail n'aurait sans doute pas vu le jour.

SIGLES ET ABREVIATIONS

CIMA : Conférence Interafricaine Des Marchés D'Assurances

CRCA : Commission régionale de contrôle des assurances

FANAF : Fédération Des Sociétés Africaines De Droit Nationale

IIA : Institut International des Assurances

.RCCE : Responsabilité Civile Chef d'Entreprise

RCP : Responsabilité Civile Professionnel

TRC : Tout Risque Chantier

RESUME

Métier auxiliaire de l'assurance, l'expertise contribue au bon fonctionnement de cette dernière. Et c'est au titre de cette contribution que L'expertise en assurance joue un rôle dans la protection de l'assuré. En effet la pratique de l'expertise en assurance protège l'assuré à travers les principes que sont le contradictoire et l'indépendance de l'expert, auxquels vient s'ajouter les missions dévolues à l'expert. Malheureusement cette protection est encore à parfaire dans la mesure où elle connaît des limites. En effet les liens économiques et juridiques entre expert et assureur ainsi que l'impact négatif de l'environnement socio-économique sont des obstacles à une protection de l'assuré par le biais de l'expertise en assurance. D'où l'importance d'une valorisation de l'expertise qui intégrerait aussi bien son rôle et son impact en matière de gestion de sinistres et de concurrence, mais aussi en y intégrant un encadrement plus stricte des obligations de tous les intervenant à l'expertise.

ABSTRACT

Expertise, as an insurance-auxiliary vocation, contributes to the smooth running of insurance. And it is in the context of this contribution that insurance expertise plays a role in protecting the insured. Indeed, the practice of insurance expertise protects the insured through the principles that are the principle of contradiction and the independence of the expert, to which the missions devolved to the expert are added. Unfortunately, this protection is still to be perfected as it has limits. Indeed, the economic and legal links between an expert and an insurer as well as the negative impact of the socio-economic environment are obstacles to absolute protection of the insured through insurance expertise. Hence, the importance of expertise valorization that would include its role as well as its impact in terms of disaster management and competition, but also a stricter control of obligations of all expertise stakeholders.

INTRODUCTION GENERALE

« Pratiquer le droit des assurances c'est écouter les experts, découvrir le monde de la technique, faire l'apprentissage de la vie réelle. »

L. MAYAUX¹

Le besoin de sécurité caractère universel chez l'homme a toujours poussé ce dernier à se mettre à l'abri des coups du sort. Et de nos jours la forme la plus aboutie de protection contre l'aléa est sans aucun doute l'assurance. Cette dernière dont le but est grâce aux cotisations versées par les membres de la mutualité d'indemniser ceux d'entre eux qui sont victimes de coups du sort².

Pour mieux gérer et garantir la survie de cette communauté, l'assureur se doit en cas de survenance d'un sinistre d'évaluer au plus juste la compensation à verser. Or, l'assurance couvrant tous les domaines des activités humaines et étant en constante expansion, l'assureur a recours à des professionnels de chaque domaine d'activité assuré pour l'aider dans cette tâche. Ces professionnels sont désignés sous le terme générique d'experts. Raison pour laquelle la pratique des assurances nécessite de la part des assureurs l'écoute des experts.

Dès lors la pratique de l'expertise s'avère être d'une importance certaine en matière d'assurance³. En effet l'expertise est au cœur du processus d'indemnisation, et en plus de cela elle intervient même avant toute conclusion du contrat d'assurance dans certains cas. C'est donc dire son importance en assurance. Si son importance ne peut souffrir d'aucune contestation pour l'assureur, l'expertise en assurance peut lorsqu'elle est vue sous certains angles ou aspects assurer une certaine protection de l'assuré. Désormais expertise en assurance et protection de l'assuré peuvent aller de pair, l'assureur s'évertuant lorsqu'il use de ce mécanisme à tenir compte de l'assuré. Cette situation résulte sans doute d'une certaine

¹ L. MAYAUX, *Les grandes questions du droit des assurances*, LGDJ, 2011, N° 8, p.6. Repris de Stéphanie HOURDEAU-BODIN, « *La valeur probatoire de l'expertise en assurance.* », *Revue Générale Du Droit Des Assurances*, N° 4, Edition LEXTENSO, Avril 2016.

² L'assurance est en effet fondée sur le principe de la mutualité de personnes soumises à l'éventualité de la réalisation d'un même risque.

³ Nous noterons ici que l'usage de l'expertise n'est pas propre à l'assurance, de nombreuses autres sciences ont aussi recours à l'expertise. Mais dans notre présente étude l'usage du terme expertise renverra toujours à l'expertise en matière d'assurance.

évolution de la pratique de l'expertise en assurance ainsi que des préoccupations actuelles des assureurs.

Le domaine de l'assurance est en pleine mutation. En effet, l'assurance doit faire face à plusieurs défis⁴, et pour y faire face le domaine assurantiel notamment celui de l'espace CIMA (Conférence Interafricaine Des Marchés D'Assurances) se doit de passer d'une assurance classique qui se résume à l'équation prix égal garanties à une assurance dite d'innovation incrémentale qui se résume à l'équation prix égal garanties plus services pour atteindre le stade de l'assurance dite disruptive avec l'équation : prix égal client plus services plus garanties.

A ce stade final qui est le but actuel de la CIMA⁵, l'assurance en elle-même devient secondaire, et la notion de service hautement qualitatif devient prioritaire, le client (l'assuré) et sa satisfaction sont alors au cœur de l'activité de l'assureur : l'entreprise d'assurance doit apporter du bonheur à ses clients. Dans un tel environnement, la pratique de l'expertise en assurance et la protection de l'assuré ne peut faire l'objet que d'attention particulière.

En outre le consumérisme⁶ fait son chemin dans l'espace CIMA⁷ ; nous en voulons pour preuves les débats en instance à la CIMA et relatif à une protection plus accrue du droit des consommateurs que sont les assurés⁸. Se pose ainsi le sempiternel problème de l'adéquation de la pratique et actes du professionnel et la protection de la partie la plus faible (ici l'assuré). Problème que les professionnels de l'assurance s'attèle à résoudre. Mais avant de nous avancer plus profondément sur le sujet, nous gagnerons à écouter le philosophe grec ARISTOTE qui disait : « Si les hommes prenaient la peine de s'entendre au préalable sur le sens des mots qu'ils allaient employer, il y'aurait très peu de discussion entre eux. ». Donc essayons de clarifier et de cerner les concepts et notions qui nous intéressent.

⁴ Le plus important de ces défis à nos yeux est le Big Data. Pour plus d'informations à ce sujet consulté l'ouvrage de Patrick THOUROT et KOSSI AMETEPE Folly intitulé Big Data, opportunités ou menaces pour l'assurance.

⁵ Assurances et Disruption était en effet l'un des thèmes de la FANAF (Fédération Des Sociétés Africaines De Droit Nationale) 2018.

⁶ Défini comme la tendance pour les consommateurs à se réunir en mouvements ou en association pour la défense de leurs intérêts. Mais de manière plus large ce terme englobe tout ce qui œuvre à la défense des intérêts du consommateur.

⁷ Des Etats comme la France sont bien plus avancés dans le domaine de la protection du consommateur, la France dispose ainsi d'un code de la consommation qui influe directement le code des assurances cas par exemple du décret N° 2015-1382 du 30/10/2016 créant la médiation des litiges de la consommation qui a impacté le code des assurances modifiant le dernier alinéa de l'article R-520-1 du code des assurances.

⁸ Nous faisons allusion ici aux débats relatifs à l'escompte des commissions ; au problème de limitation des frais de gestions et de la prise en compte des frais de gestion dans l'évaluation des provisions mathématiques...

S'agissant tout d'abord du terme pratique, il est perçu au sens littéral comme : l'application des règles et principes d'un art, d'un sport, d'une science, d'un métier⁹. Le terme expertise quant à lui nécessitera que l'on s'y appesantisse un peu plus. En effet envisagé dans son acception la plus large, il recouvre : « toute intervention d'un tiers expérimenté auquel il est demandé de donner son opinion sur une situation de fait »¹⁰. L'expertise peut aussi être perçue comme : « Une mesure d'instruction au cours de laquelle un technicien procède à l'étude d'une question technique qui nécessite la mise en œuvre de ses connaissances dans un domaine déterminé. »¹¹.

Au-delà des définitions données ci-dessus, l'expertise peut aussi être appréhendée du point de vue de sa finalité ou de sa fonctionnalité. Du point de vue de sa finalité, l'expertise est une procédure destinée à éclairer une personne chargée de prendre une décision. Du point de vue de la fonctionnalité l'expertise consiste à, « décrire l'enchaînement des faits, présenter les intervenants identifiés, expliquer les causes du sinistre, exposer les relations juridiques existants entre les intervenants, indiquer ce qui a pu être vérifié et ce qui ne l'a pas été, échanger et confronter les points de vue sur la cause du sinistre avec les autres parties, estimer la valeur d'un bien sinistré. ».

D'après Jean Luc DELACROIX l'expertise en assurance est une mission confiée à une personne ou plusieurs chargées de procéder à un examen technique et d'en exposer les résultats dans un rapport verbal ou écrit.

Le terme assurance quant à lui est perçu lorsque l'on parle de contrat comme un contrat par lequel en contrepartie d'un versement d'une prime ou cotisation, une partie (souscripteur) se fait promettre pour son compte ou celui d'un tiers, par une autre partie (l'assureur) une prestation pécuniaire en cas de réalisation d'un risque.

L'opération d'assurance étant quant à elle une opération par laquelle une entreprise d'assurance organise en mutualité un ensemble d'assurés exposés aux mêmes risques, répartit ces risques et les compense selon les lois de la statistique, à l'aide d'un fond alimenté de primes ou cotisations.

⁹ Petit Larousse en couleur 2010.

¹⁰ Cette définition est de Stéphanie HOURDEAU-BODIN op.cit, p.1.

¹¹ Philippe TOUZET, « Valeur probatoire de l'expertise amiable », repris de Stéphanie HOURDEAU-BODIN, « la valeur probatoire de l'expertise en assurance », *Revue Général du Droit des assurances*, Avril 2016, n°4, LGDJ, pp.206-21.

L'assuré quant à lui est la personne sur la tête (en assurance vie) ou sur les intérêts (en assurance dommages) de qui pèse le risque assuré. La présente étude aura une perception assez large du terme assuré qui intégrera aussi bien le souscripteur, le bénéficiaire que la tierce victime.

L'assureur est celui qui s'engage dans le contrat d'assurance à fournir les prestations prévues en cas de réalisation du risque.

Le terme protection sera perçu au sens littéral comme: l'action de protéger. Et protéger toujours au sens littéral c'est mettre quelque chose ou quelqu'un à l'abri de dangers, d'incidents. In fine la protection est l'action de mettre à l'abri quelque chose ou quelqu'un à l'abri de dangers ou d'incidents. Le vocabulaire juridique de GERARD CORNU¹² voit en la protection, la précaution qui répondant au besoin de celui ou de ce qu'elle couvre et correspondant en général à un devoir pour celui qui l'assure, consiste à prémunir une personne ou un bien contre un risque, à garantir sa sécurité, son intégrité, etc..., par des moyens juridiques ou matériels. Tout au long de cette étude, la notion de protection renverra à l'action, la précaution qui vise à mettre à l'abri quelque chose ou quelqu'un de dangers ou d'incidents susceptibles de la menacer, ou encore de prémunir quelque chose ou quelqu'un de ces risques ou dangers..., ceci par le biais de moyens juridiques ou matériels.

Notre étude sur la pratique de l'expertise en assurance et la protection de l'assuré aura pour champs d'expression le Cameroun avec pour centre d'observation l'entité SUNU Assurances IARD Cameroun qui nous a permis d'être au plus près de la réalité de la pratique de l'expertise au sein d'une entité d'assurance. S'il est vrai que l'expertise est un outil familier à tous les assureurs de par le monde, notre préférence va d'abord au Cameroun pays d'Afrique Centrale membre de la CIMA, ceci pour la simple raison que c'est dans cet Etat que nous avons pu entrer en contact pour la première fois avec la pratique de l'assurance. Cet état des choses n'empêchera nullement pour les besoins de la cause de faire des escapades hors de l'espace que l'on s'est fixé pour champ d'étude, non pas pour notre bon plaisir, mais pour bonifier la pratique assurantielle au Cameroun en particulier et dans l'espace CIMA en général.

¹² Neuvième édition mise à jour « quadrigé », Août 2011.

Contrairement au monde occidental qui a connu l'assurance assez tôt¹³, l'espace CIMA ne l'a connue qu'assez tardivement sous l'ère coloniale. En effet pour cet espace le premier contact avec les assurances est matérialisé par le code des assurances de Juillet 1930, cet ancien code après un processus d'évolution assez long¹⁴ est aujourd'hui remplacé par le code CIMA qui a vu le jour le 12 Juillet 1992 et c'est cette date, cet événement qui constituera le point de départ de notre analyse. La création de l'espace CIMA et de son code des assurances ouvrant la porte à une ère nouvelle pour l'assurance au sein des Etats d'Afrique noire francophone constituera la dimension temporelle dans laquelle va se mouvoir notre étude.

On distingue plusieurs types d'expertises. Selon sa portée probatoire, on distingue l'expertise extrajudiciaire encore appelée expertise amiable qui se singularise par la pluralité de ses formes¹⁵ de l'expertise judiciaire qui s'inscrit dans un cadre contraignant: celui du procès. Notre étude n'intégrera pas ce dernier type du fait des spécificités du procès et du fait que dans ce type d'expertise c'est le juge qui diligente le plus souvent l'expertise afin de s'éclairer. Seule l'expertise extrajudiciaire dans sa pluralité de formes sera intégrée dans la présente étude. L'expert pouvant être commandité aussi bien par l'assureur que l'assuré, nous prendrons en compte toute expertise quel que soit son commanditaire. Par contre chaque fois que nécessité se fera sentir, nous précisons qui est le commanditaire de l'expertise.

Les écrits portant sur l'expertise en assurances sont présents. Cette production scientifique se subdivise en écrits abordant l'expertise en assurance dans son entièreté et en écrits abordant l'expertise de manière plus restreinte d'après le champ et l'objet technique de l'expertise en question. Dans les ouvrages généraux, l'expertise en assurance est abordée de façon lapidaire. Et s'agissant même de la protection de l'assuré au travers de l'expertise, aucun ouvrage n'aborde le sujet de manière explicite ou du moins nous n'avons pas pu mettre la main sur un tel ouvrage. Toutefois la protection peut être déduite de manière implicite des différents écrits ouvrages et articles portant sur l'expertise. L'existence d'écrits laisse sans doute présager la présence d'intérêts aussi pratiques que scientifiques.

¹³ Le plus ancien contrat d'assurance ayant été souscrit à Gêne en 1347. Et si l'on n'a pas trouvé de plus ancien c'est que l'usage voulait à l'époque que le contrat fut détruit dès lors qu'il y'avait bonne arrivée.

¹⁴ Voir cours de législation d'OMAR SY dispensé à l'IIA (Institut International des Assurances)

¹⁵ En effet en assurance l'expertise revêt autant de formes qu'il ya de domaines techniques. Aussi a-t-on des expertises auto, incendie, construction...

Cette étude vise à faire l'état des lieux de la protection des assurés au travers de l'expertise en assurance, et à expliciter son fonctionnement afin de pouvoir proposer un système de protection plus optimal de l'assuré qui susciterait en lui une plus grande confiance en l'assurance. Elle permet une vue d'ensemble d'un aspect très peu connu de l'expertise en assurance. Et à l'heure où l'assurance en zone CIMA souhaite se recentrer sur l'assuré, nous trouvons opportun d'ouvrir le débat et susciter l'intérêt sur la pratique de l'expertise en assurance et la protection des assurés.

L'intérêt pratique découlerait d'une sensibilisation tant du professionnel qu'est l'assureur que du professionnel qu'est l'expert sur la protection des assurés à travers les différents mécanismes dont ils usent tous les jours sans forcément appréhender l'impact sur l'assuré. L'intérêt se révèle aussi du côté de l'assuré chez qui cette étude pourrait susciter un regain d'intérêt pour l'assurance. L'assureur ne sera plus ce « voleur » dont on se méfie mais un individu qui se soucie de son client. En outre cette étude pourrait présenter l'intérêt d'ancrer la culture assurantielle dans les mœurs des assurés, des experts et même des assureurs chez qui ironie suprême cette culture manque parfois.

L'assurance africaine en général et l'espace CIMA en particulier ayant décidés de faire du client le centre de l'assurance, la protection de l'assuré est donc d'une nécessité vitale. Dès lors il devient urgent pour ce corps de métier de déterminer avec précision quelle place l'assuré occupe dans sa pratique de tous les jours d'où l'importance d'être en mesure de répondre en matière d'expertise à la question suivante: **est-ce que les mécanismes issus de la pratique de l'expertise en assurance protègent suffisamment les assurés?**

La stagnation est synonyme de mort, et le marché d'assurance doit faire un effort constant pour s'adapter aux changements qui s'avèrent assez nombreux en matière d'assurance et surtout de protection des assurés. Tel a été le cas de la zone CIMA qui s'arrime à l'évolution. C'est ainsi que l'assuré est protégé par les principes régissant le fonctionnement de l'expertise ainsi que par les missions confiées à l'expert en assurance.

Tout travail de recherche devant être opéré selon des canons méthodologiques bien définis, cette étude sera conduite à la fois par les méthodes des interprétations empirique et dogmatique et du droit comparé. Ce choix part de la nécessité pour nous de se référer à la

pratique de la profession d'assurance, à la doctrine pour interpréter les textes qui existe, mais aussi du constat que l'assurance est foncièrement internationale rendant incontournable les interactions entre les différents droits nationaux ou communautaires d'où le choix de la méthode de droit comparé.

Mener à bien la tâche que l'on s'est fixé nécessitera des développements axés autour de ces deux parties:

Première partie:

**LES MECANISMES ISSUS DE LA PRATIQUE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE
SUSCEPTIBLES DE PROTEGER L'ASSURE**

Deuxième partie:

UNE PROTECTION A PARFAIRE

PREMIERE PARTIE :

**LES MECANISMES ISSUS DE LA PRATIQUE DE
L'EXPERTISE EN ASSURANCE SUSCEPTIBLES DE
PROTEGER L'ASSURE**

Conçu dans le but de présenter des connaissances afin de faciliter la prise de décisions d'un commanditaire, l'expertise telle que pratiquée en assurance dégage de manière incidente¹⁶une autre facette : la protection de l'assuré.

Cette protection de l'assuré ressort au travers de certains principes régissant la pratique de l'expertise en assurance (chapitre I), ainsi que des missions qui lui sont conférées dans le cadre de l'assurance (chapitre II).

¹⁶ La raison d'être de l'expertise en assurance n'est nullement de protéger l'assuré, mais une observation minutieuse montre qu'au-delà des objectifs à elle assignés, elle a atteint un autre but : protéger l'assuré. Pour plus de détails sur la notion d'incidence, lire l'article de Jean CARBONNIER « Les phénomènes d'incidence dans l'application des lois », in Flexible droit, 10^{ème} édition, L.G.D.J, pp. 149-154.

CHAPITRE I : UNE PROTECTION DE L'ASSURE AU TRAVERS DES PRINCIPES ET RESPONSABILITES REGISSANT LA PRATIQUE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE

L'expertise implique une procédure, laquelle procédure répond à des principes qui dans leur mise en œuvre contribue pour certains à protéger l'assuré. Tel est le cas notamment des principes du contradictoire et de l'indépendance de l'expert (section I). Cette procédure en matière d'assurance se trouve être pour l'essentiel entre les mains de l'expert et de son commanditaire (le plus souvent l'assureur) ce qui octroi à ces derniers des pouvoirs importants contrebalancés par des responsabilités qui font offices alors de protection pour l'assuré (section II).

SECTION I : LES PRINCIPES DU CONTRADICTOIRE ET DE L'INDEPENDANCE DE L'EXPERT, MOYENS DE PROTECTION POUR L'ASSURE

La qualité de l'expertise que ce soit en matière d'assurance ou d'un autre domaine dépend énormément du respect des règles processuelles¹⁷ au rang desquelles figure en bonne place les principes du contradictoire (paragraphe I) et celui de l'indépendance de l'expert (paragraphe II).

PARAGRAPHE I : LE PRINCIPE DU CONTRADICTOIRE, UNE PROTECTION POUR L'ASSURE

Pilier incontestable en matière processuelle, le principe du contradictoire ne se limite pas exclusivement au procès comme l'on serait tenté de le croire. En effet ce principe occupe aussi une place non négligeable en matière d'expertise. Ce principe voudrait qu'une expertise soit exécutée en présence des parties ou de leurs représentant, qu'elles soient informées de tous documents ou éléments servant à l'expert pour établir son rapport et surtout que le rapport de l'expert leur soit communiqué tout en leur réservant le droit de discuter et de contester l'avis de l'expert.

¹⁷ Cette assertion doit être relativisée dans la mesure où la compétence de l'expert, son autorité contribuent aussi largement à cette qualité de l'expertise.

De ce qui précède il ressort un rôle protecteur du contradictoire vis à vis de l'assuré. Toutefois cette protection s'exprimera en tenant compte de la forme de l'expertise en présence à savoir officieuse (A) ou amiable (B).

A- CONTRADICTOIRE ET PROTECTION DE L'ASSURE EN EXPERTISE

AMIABLE

L'expertise amiable¹⁸ est une expertise effectuée à la demande de deux ou plusieurs personnes et qui revêt un caractère bilatéral. Cette forme d'expertise intervient le plus souvent après sinistre, et exige le plus souvent que chaque partie au contrat désigne un expert (sous cette forme le contradictoire est intrinsèquement lié à l'amiable). Ainsi l'assureur et l'assuré en expertise contradictoire désigne un expert, ou si une seule des partie désigne l'expert le rapport de cet expert doit être porté à la connaissance de la partie qui n'a pas désigné l'expert.

En outre le contradictoire voudrait que la partie qui n'a pas désigné l'expert puisse faire des observations ou même contester les conclusions du rapport d'expertise. Dès lors il paraît indéniable que le principe du contradictoire contribue énormément à la protection de l'assuré. En effet lorsqu'il est permis à l'assuré d'avoir recours à son propre expert, le consommateur qu'est l'assuré est d'ores et déjà protégé contre l'arbitraire du professionnel en face de lui qu'est l'assureur. Disposer d'un expert ayant les mêmes missions que celui de l'assureur permet à l'assuré d'être sûr du respect de son bon droit. A cela il faudrait ajouter le fait que le principe du contradictoire exige de l'assureur (dans le cas où il serait le seul à commettre l'expert ce qui est quasiment toujours le cas pour ce qui nous a été donné d'observer sur le terrain) de communiquer le rapport d'expertise à l'assuré¹⁹ qui peut le contester. Et en cas de désaccord, la phase amiable de tierce expertise débute et consiste dans le choix d'un troisième expert en commun par toutes les parties en présence et dont les honoraires seront payés pour moitié par chaque partie²⁰.

¹⁸ S'agissant du terme amiable, la doctrine dominante en France prône plutôt l'usage du terme non judiciaire. Tel est le cas du Professeur BEAUCHARD pour qui l'expertise amiable devrait être appelée : « non judiciaire, tant le terme d'amiable est souvent inexacte ». Repris de Stéphanie HOUDEAU, Op.cit, p.1.

¹⁹ Cette mesure est parfaitement respectée lorsqu'après sinistre l'assureur commet un expert : Nous avons pu l'observer dans les branches transport et auto ainsi que TRC (Tout Risque Chantier).RCCE (Responsabilité Civile Chef d'Entreprise).

²⁰ Le contradictoire est consacré par le code CIMA en matière d'accidents corporels automobiles en son article 244.

Ce principe du contradictoire en matière d'expertise amiable n'est pas une simple vue de l'esprit car on le rencontre bel et bien dans le fonctionnement quotidien des entreprises d'assurances IARD. Ainsi avons-nous pu observer la mise en œuvre de ce principe notamment en matière de sinistres automobiles au sein de la SUNU Assurances IARD Cameroun. En effet il est courant en matière d'accident matériel que l'assuré fasse expertiser son véhicule et par la suite fasse parvenir à l'assureur le rapport sous forme de devis. Et l'assureur par la suite procède à une contre-expertise. Et s'il est vrai qu'en ce domaine l'expert compagnie procède à une évaluation qui est presque toujours inférieure à celle de l'expert d'assuré²¹, rare sont les cas où l'on arrive à une tierce expertise. Tel est aussi le cas en matière d'accident corporel où l'assureur ne procède qu'à des contre-expertises, les victimes s'étant déjà fait consulter par un médecin de leur choix. En outre la législation fait obligation à l'assureur de communiquer le rapport à son assuré en matière d'accident corporel²².

En matière d'assurance de choses, l'assureur propose même des extensions de garanties intitulées paiement d'honoraires de l'expert. Une telle mesure à notre sens indique bien le souci de protection. Toutefois il faudra aussi préciser qu'il existe des cas où l'expertise est missionnée par une seule partie (l'assureur) on parle alors d'expertise officieuse.

B- CONTRADICTOIRE ET PROTECTION DE L'ASSURE EN EXPERTISE OFFICIEUSE

L'expertise peut être le fait de l'assureur seul, on parle alors d'expertise officieuse. L'expertise officieuse peut intervenir avant ou après la survenance d'un sinistre. En fait c'est une expertise instiguée par une personne qui a besoin d'un renseignement technique. Lorsqu'elle est pratiquée avant la survenance d'un sinistre, l'expertise officieuse n'est jamais contradictoire, aussi n'aborderons nous que le cas où elle intervient après survenance d'un sinistre.

²¹ S'agissant de l'auto, nous tenons à préciser que l'expert d'assuré répond rarement à l'idée que l'on pourrait se faire d'un « homme de l'art » il s'agit le plus souvent de garagistes formés sur le tas donc d'un niveau très éloignés de ceux employés par les compagnies qui sont en général des ingénieurs en mécanique.

²² La pratique n'opère pas le distinguo entre médecin traitant et médecin expert.

Lorsque l'assureur missionne unilatéralement un expert après survenance d'un sinistre, le contradictoire prend dans ce cas la forme de l'obligation faite à l'expert de recueillir les observations éventuelles de l'assuré, et de communiquer à l'assuré le contenu de ses conclusions. Ici les observations de l'assuré sont consignées dans le rapport d'expertise.

Reconnaître à l'assuré un droit de regard sur la démarche, et les conclusions auxquelles ont abouti l'expert ainsi que le droit de faire des observations constituent à nos yeux une protection sans pareil pour le consommateur qu'est l'assuré. Une telle pratique le met à nos yeux à l'abri des dérives de toutes sortes et dès lors l'on ne peut qu'affirmer que le principe du contradictoire à l'expertise officieuse au-delà de sa mission première contribue à protéger l'assuré.

Pour ce qui nous a été donné d'observer au sein de SUNU, la pratique d'expertise unilatérale après sinistre n'est pas monnaie courante, et se limite quasiment au cas de désignation d'expert enquêteur pour clarifier certains points obscurs pour le gestionnaire de sinistres. Aussi nous a-t'il été donné de remarquer que les dites missions concernaient le plus souvent l'authentification d'actes de naissance des ayants droits de victimes décédées. Et dans ces cas l'assureur respecte effectivement le contradictoire dans la mesure où le gestionnaire sinistre communique systématiquement le rapport à l'intéressé, et ce dernier est souvent interviewé. Les expertises officieuses sont aussi monnaie courante dans le cadre de l'assurance vol et prene souvent la forme d'enquêtes. Ici aussi il nous a été permis de voir à quel point le contradictoire est respecté, et l'assuré à la possibilité de s'exprimer. Le principe du contradictoire est loin de se poser comme l'unique rempart de l'assuré dans la mesure où d'autres principes tels que l'indépendance de l'expert et ses corollaires font aussi le même office.

PARAGRAPHE II: LE PRINCIPE D'INDEPENDANCE DE L'EXPERT ET SES COROLLAIRES, PROTECTION DE L'ASSURÉ

Comme le disait le professeur HENRI MOTULSKY, l'indépendance constitue un trait « congénital » de l'expertise²³, et l'expertise en assurance n'y déroge point. Cette indépendance requise de l'expertise est en fait l'indépendance de l'expert (A) et à ce principe

²³ H. MOTULSKY, « Notions générales », in l'expertise dans les principaux systèmes juridiques d'Europe. Repris d'Olivier Leclerc, « L'indépendance de l'expert », K. Favro (coord) l'expertise: enjeux et pratiques.

d'indépendance de l'expert se greffe d'autres principes plus ou moins apparentés tels que l'impartialité de l'expert (B) qui en matière d'assurance contribue à protéger l'assuré.

A- L'INDEPENDANCE DE L'EXPERT EN MATIERE D'ASSURANCE, UNE PROTECTION POUR L'ASSURE

La notion d'indépendance en matière d'expertise s'apprécie dans les rapports que l'expert entretient avec les personnes concernées par l'expertise que ce soit son commanditaire, ou les personnes dont la situation est affectée par la décision de l'expert²⁴. En matière d'assurance ce principe revêt une importance fondamentale pour l'assuré dans les cas où l'expert est missionné par la compagnie d'assurance. Percevoir l'indépendance de l'expert compagnie est assez délicat, dans la mesure où il existe une certaine proximité entre l'assureur et son expert²⁵ ce qui particularise encore plus la notion d'indépendance lorsqu'elle s'applique à l'expert compagnie. En effet l'indépendance suppose de manière générale que l'expert ne soit engagé dans aucun liens personnels, économiques, contractuels, familiaux... Parler d'indépendance pour l'expert compagnie devient dès lors très délicat dans la mesure où ce dernier a des liens économiques, contractuels et souvent personnels notoires avec son commanditaire qu'est l'assureur.

On en arrive même alors à s'interroger sur l'existence même de l'indépendance de l'expert compagnie²⁶. Mais à notre avis malgré les limites qu'elle connaît²⁷ cette indépendance de l'expert compagnie existe dans la pratique de l'assurance. Elle se manifeste d'abord par la liberté d'agir reconnue à ces spécialistes. Malgré le lien économique avec l'assureur, l'expert agit et établit son rapport en s'inspirant des règles propres à sa profession (l'expert auto usera du canevas prévu par sa discipline, le médecin expert se référera à la déontologie et au code éthique de sa profession...). Cette indépendance se manifeste sous plusieurs formes:

- l'acceptation ou le refus de la mission, l'expert n'est pas obligatoirement tenu d'accepter, en pratique du moins au sein de SUNU l'assureur (rédacteur sinistre) demande toujours à l'expert s'il est disposé à faire une expertise que ce soit par voie téléphonique ou écrite mais la majorité étant téléphonique ce qui rend

²⁴ En effet le terme indépendance est l'antonyme du terme dépendance dérivé du latin *dependere* qui signifie « être suspendu à » et au figuré « être sous l'influence de, l'autorité de... »

²⁵ Les liens existants entre assureur et expert compagnie sont assez forts car il existe des conventions entre eux, et c'est l'assureur qui le rémunère (voir infra).

²⁶ En France où il existe une très longue tradition de protection des consommateurs, la réalité de l'indépendance de l'expert compagnie est tout le temps remise en cause par les associations de consommateurs.

²⁷ Voir infra p. 35.

malheureusement plus difficile la matérialisation de ce trait d'indépendance de l'expert compagnie.

- L'indépendance de l'expert se manifeste aussi dans la formulation de son avis technique. L'expert est en effet le seul à pouvoir le faire, d'ailleurs c'est ce qui fait son utilité ;
- L'appréciation du dommage et l'évaluation des différents chefs de préjudice constituent aussi un autre aspect de l'indépendance de l'expert ;

Maintenant qu'il est acquis que l'indépendance de l'expert compagnie est une réalité (même si elle est fragile), il conviendrait de savoir contre quel mal il prémuni l'assuré. A notre avis le principe d'indépendance protège l'assuré contre le risque de complaisance de l'expert vis à vis de l'assureur, complaisance qui prendrait la forme de rapports en faveur de l'assureur. C'est d'ailleurs l'une des raisons pour lesquelles la CRCA (commission régionale de contrôle des assurances) fait de l'indépendance de l'expert une exigence²⁸. Mais si cette indépendance est une réalité, elle ne saurait exister toute seule car le principe d'indépendance est inextricablement lié à d'autres principes tels que l'impartialité.

B- L'IMPARTIALITÉ DE L'EXPERT, PROTECTION POUR L'ASSURÉ

L'expert compagnie en plus d'être indépendant se doit d'être impartial. L'impartialité renvoie à la formulation de son avis. En effet les conclusions de l'expert ne doivent être guidées que par la seule appréciation qu'il fait de la situation qui lui est soumise, il ne doit faire preuve d'aucune faveur artificielle à l'égard de l'assureur. Dès lors être impartial pour l'expert c'est n'avoir aucun parti pris dans son for intérieur. Le principe d'impartialité voudrait donc que l'expert ne favorise une opinion, ou une partie (ici l'assureur) au détriment de l'autre (assuré). Ce principe s'avère donc être assez exigeant pour l'expert dans la mesure où il touche aux dispositions intellectuelles et morales même de l'expert qui doit agir avec dignité, en faisant abstraction de tout ce qui peut être subjectifs (ses goûts personnels, ses relations avec les tiers...): on parle alors de l'impartialité subjective²⁹. Cette impartialité exigeant l'objectivité de l'expert met ce dernier vis à vis de sa conscience d'où l'importance de faire appel à des professionnels aguerris.

²⁸ De nombreux rapports rendus par les commissaires contrôleurs de cette institution font de cette indépendance une exigence.

²⁹ Cette forme d'impartialité veut que l'expert fasse une abstraction totale de l'inclinaison ou de la réserve qu'il éprouve à l'égard d'un assuré. En un mot l'expert doit être objectif. L'objectivité étant la qualité d'une personne qui sait faire abstraction de ses préférences.

L'impartialité peut aussi être objective on parle aussi d'impartialité apparente car l'impartialité objective suppose que l'impartialité doit être apparente c'est-à-dire qu'elle doit être perçue de prime abord par n'importe quelle partie avisée ou pas. Ainsi l'apparence doit être de nature à persuader de l'impartialité de l'expert. Tel sera le cas par exemple de l'expert ayant refusé sa mission à cause des liens d'inimitiés notoires avec l'assuré. Mais de manière générale l'impartialité apparente est très difficile à percevoir chez l'expert compagnie, car il pèse toujours sur ce dernier des soupçons de favoritisme à l'égard de son commanditaire. Au vu de ce à quoi renvoi le principe d'impartialité, l'on peut dire sans risque de se tromper qu'en cas d'expertise effectuée par un expert compagnie, ce principe constitue une protection indéniable à l'égard de la partie la plus faible à savoir l'assuré. En effet si partialité il y a elle se fait presque toujours en faveur de la partie la plus forte à savoir l'assureur. Mettre l'expert en garde contre toute action qui aurait pour conséquence de faire pencher les conclusions du rapport en faveur de l'assureur c'est protégé l'assuré contre l'arbitraire.

Pour ce qui est des observations que nous avons pu faire de la pratique de l'expertise, nous pouvons dire que cette impartialité est exigée de l'expert à travers des lettres de correspondance que l'assureur adresse à l'expert pour le missionner. Mais à notre avis de telles correspondances ne suffisent pas à exiger l'impartialité de l'expert, seul ce dernier lui-même peut s'obliger à le respecter.

Si les principes inhérents à la pratique de l'expertise sont une protection indéniable pour l'assuré lorsque leur réalité est avérée, les responsabilités qui incombent à l'expert et à l'assureur constituent aussi des protections pour l'assuré.

SECTION II: LES RESPONSABILITÉS DECOULANTS DE LA PRATIQUE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE, UNE PROTECTION POUR L'ASSURÉ

« L'anarchie est partout quand la responsabilité n'est nulle part » Gustave LEBON. De ces dires de Gustave LEBON il ressort qu'une société ne saurait exister sans qu'il n'y ait des responsabilités pour sanctionner les fautes et autres manquements, et pour protéger ceux qui subissent ces fautes. Ainsi la pratique de l'expertise en assurance n'y échappe pas, et l'expert dans l'exercice de sa mission pourra voir sa responsabilité engagée en cas de manquement de sa part (paragraphe 1), et il en résultera parfois une responsabilité de l'assureur ayant requis ce service (paragraphe 2).

PARAGRAPHE I: LA RESPONSABILITÉ PERSONNELLE DE L'EXPERT, GAGE DE SECURITE POUR L'ASSURÉ

« Le mot responsabilité n'a de sens qu'autant qu'on apprécie la signification par une épithète³⁰ aussi aborderons nous successivement la responsabilité contractuelle de l'expert (A), sa responsabilité délictuelle (B) et enfin sa responsabilité pénale (C).

A- LA RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE DE L'EXPERT:

La responsabilité contractuelle de l'expert est engagée à l'égard de celui qui l'a missionné³¹ aussi dans cette partie aborderons nous les cas de l'expert d'assuré ceci afin de démontrer que cette responsabilité contractuelle est une protection pour l'assuré. Avant d'aller plus en avant nous préciserons que la responsabilité nécessite l'existence d'un dommage, d'une faute, et d'un lien de causalité unissant les deux. Dès lors il conviendrait de s'interroger et de se poser la question de savoir quand est ce qu'il y a faute contractuelle?

La faute contractuelle résulte de l'inexécution partielle ou totale, ou du manquement à l'une des obligations résultant du contrat. L'inexécution peut aussi résulter d'une mauvaise exécution du contrat. La preuve de cette faute variera selon que l'on est en présence d'une obligation de moyens ou d'une obligation de résultats. Si l'obligation est de moyens, le

³⁰ Gilbert BALLET, l'expertise médico-légale et la question des responsabilités, Harmattan, 1999.

³¹ Nous préciserons que la majorité de la jurisprudence et de la doctrine s'accorde à qualifier l'expertise de contrat d'entreprise, et le code civil le définit en son article 1710 comme, « le contrat par lequel l'une des parties s'engage à faire quelque chose pour l'autre moyennant un prix convenu entre elles. ».

créancier devra démontrer que le débiteur n'a pas usé de tous les moyens dont il disposait ainsi que de diligence pour exécuter son obligation. Si par contre l'obligation est de résultats, la preuve en est simplifiée car il suffira juste au créancier d'établir que le résultat n'a pas été atteint.

Le contrat d'expertise voit coexister en son sein obligations de moyens et de résultats. Relève ainsi des obligations de moyens l'évaluation du sinistre par exemple, la détermination de son origine. Par contre relèverait des obligations de résultats la vérification et la description du sinistre, l'identification de la chose objet du contrat. Nous préciserons que la faute de l'expert peut découler de la mission technique à lui confier ou de son devoir de conseil³².

La faute de l'expert en ce qui concerne sa mission technique peut résulter d'une erreur ou d'une négligence que n'aurait pas commis un technicien avisé et consciencieux. Il n'est pas demander l'impossible à l'expert c'est-à-dire de faire une évaluation parfaite par exemple ou de déterminer de manière indiscutable l'origine d'un sinistre, mais juste d'agir en technicien raisonnablement prudent et diligent. L'erreur commise malgré la diligence et la prudence de l'expert ne constitue donc pas une faute. L'erreur s'appréciera donc en fonction du contexte dans lequel l'expertise a été pratiquée.

La faute peut aussi découler du manquement au devoir de conseil de l'expert qui consiste le plus souvent pour l'expert à ne pas dissuader son contractant (l'assuré) de prendre une décision susceptible de se révéler contraire à ses intérêts, ou à ne pas l'éclairer sur les risques attachés à une telle décision. Mais l'étendue du devoir de conseils de l'expert reste limitée à l'objet de la mission.

L'on peut remarquer que cette responsabilité contractuelle de l'expert est une protection pour son co-contractant (l'assuré) à un double point. Premièrement il est protégé contre une mission technique défectueuse de la part de l'expert, et deuxièmement il doit bénéficier de conseils ce qui est d'ailleurs la protection classique qu'octroie le droit des contrats à la partie faible (consommateur). Toute faute contractuelle est sanctionnée par les dommages et intérêts³³. La faute retenue à l'encontre de l'expert peut aussi être délictuelle et entraîner une responsabilité civile délictuelle.

³² Nous tenons à préciser que la faute seule de l'expert ne suffit pas à voir engager sa responsabilité. En effet à cette faute doit s'adjoindre un dommage qui peut-être matériel (lésion des intérêts patrimoniaux par exemple une indemnisation insuffisante.) les dommages peuvent être exceptionnellement corporels ou moraux, et il doit exister un lien de causalité entre la faute de l'expert et le dommage subi par l'assuré.

³³ Article 1142 code civil.

B- LA RESPONSABILITÉ CIVILE DELICTUELLE DE L'EXPERT

La responsabilité civile délictuelle de l'expert est engagée à l'égard des tiers au contrat d'expertise en vertu des articles 1382 et suivant du code civil. Conformément aux droits de la responsabilité civile délictuelle, la faute est appréciée par rapport aux comportements qu'aurait eu un « bon père de famille » soit dans ce cadre ci un expert prudent et avisé. La faute pourrait consister en l'inexécution d'une obligation issue du contrat d'expertise dès lors que ce manquement à causer aux tiers (ici l'assuré) un dommage. Il est donc possible à un tiers au contrat d'expertise d'invoquer l'inexécution de ce contrat pour soutenir son action en responsabilité délictuelle. Ainsi l'expert désigné par une compagnie d'assurance pourra voir sa responsabilité délictuelle mise en jeux par un assuré qui aura été lésé par l'inexécution du contrat d'expertise. Par exemple un expert désigné par une compagnie d'assurance afin d'examiner un véhicule accidenté pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du propriétaire du véhicule s'il préconise une solution inadaptée à l'étendue et à la gravité des dommages. L'expert construction notamment dans les domaines relevant des assurances construction (la Responsabilité Civile décennale par exemple) peut voir sa responsabilité civile délictuelle engagée dans les cas de préconisation de solutions insuffisantes ou inadaptées qui n'ont pas conduit à une réparation complète des désordres constatés.

Cette responsabilité délictuelle est d'une grande utilité pour l'assuré dans la mesure où elle lui permet d'être protégé contre toute conséquence fâcheuse d'une incompétence de l'expert. Toutefois cette protection est assez subtile et est quasi inconnue pour l'assuré qui ne dispose pas d'un conseil car il est plus évident pour l'assuré de s'attaquer à l'assureur. Le législateur CIMA pourrait peut-être faire mention de cette possibilité offerte à l'assuré de pouvoir poursuivre et obtenir réparation du fait des dommages causés par l'expert. Cette responsabilité constitue donc pour l'assuré un rempart contre tout rapport d'expertise pouvant entraîner des lésions à l'assuré³⁴ ainsi l'expert du fait de cette responsabilité civile délictuelle ne doit pas seulement bien se comporter vis à vis de son co-contractant mais aussi vis à vis du tiers (l'assuré). La société elle-même exige aussi de l'expert une certaine droiture sous peine de sanctions, ceci par le biais de sa responsabilité pénale.

³⁴ Le propre de la responsabilité civile est de rétablir aussi exactement que possible l'équilibre détruit par le dommage et de replacer la victime aux dépens du responsable dans la situation où elle se serait trouvée si l'acte dommageable n'avait pas eu lieu.

DEUXIEME PARTIE

UNE PROTECTION A PARFAIRE

Conçue pour permettre au commanditaire de se prononcer aisément sur une situation donnée, l'expertise en assurance se révèle dans sa pratique avoir un aspect assez méconnu à savoir protéger l'assuré. Si cette protection ne souffre d'aucune contestation, elle est toutefois à parfaire. En effet cette protection qui découle de l'expertise en assurance connaît des limites inhérentes à la pratique même de l'expertise en assurance (chapitre I) , raison pour laquelle une valorisation des pratiques de l'expertise en assurance s'avère nécessaire pour une meilleure protection de l'assuré par le biais de cet instrument qu'est l'expertise (chapitre II).

CHAPITRE I : LES LIMITES INHERENTES A LA PRATIQUE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE

L'expertise en assurance dans sa mise en œuvre est loin d'offrir une protection sans faille à l'assuré dans la mesure où des liens d'intérêts unissent l'expert compagnie à l'assureur ce qui est de nature à constituer un bémol à la protection sensée être conférée à l'assuré (section I). Et à cet état de choses s'ajoute encore le fait que l'environnement social dans lequel se meut l'assurance est loin d'être un cadre propice à une protection sans limites de l'assuré par le biais de l'expertise (section II).

SECTION I : LES LIENS D'INTERETS ENTRE EXPERT COMPAGNIE ET ASSUREUR, BEMOL A LA PROTECTION DE L'ASSURE

En matière d'assurance, l'expertise n'a lieu que si l'une des parties au contrat désigne un expert. Dès lors des liens entre l'expert et le commanditaire de l'expertise prennent naissance faisant ainsi de l'existence de ces liens un fait naturel. L'assertion de principe selon laquelle l'indépendance s'apprécie par référence aux liens qui lient l'expert aux différentes personnes intéressées par l'expertise ne manque alors pas de soulever des difficultés. L'indépendance de l'expert ne saurait donc se résumer à une absence de tous liens entre l'expert et le commanditaire. Toutefois ces liens ne doivent en aucun cas affecter le sens du rapport d'expertise faute de quoi la protection de l'assuré sera atteinte. Tel est le cas à notre avis des liens d'intérêts juridiques (paragraphe I) et économiques (paragraphe II) qui unissent l'expert compagnie à l'assureur.

PARAGRAHE I : LES LIENS D'INTERETS JURIDIQUES ENTRE EXPERT COMPAGNIE ET ASSUREUR, LIMITE A LA PROTECTION DE L'ASSURE

La désignation d'un spécialiste en qualité d'expert fait naître un lien juridique entre le commanditaire et l'expert, lien qui est de nature à limiter l'indépendance de l'expert et donc par ricochet à limiter la protection de l'assuré par le biais de la pratique de l'expertise. Ce lien peut ainsi prendre la forme d'un lien contractuel (A) ou résulter de la professionnalisation de l'expertise en assurance. (B).

A- DU FAIT DE LA DEPENDANCE QU'IMPLIQUE LE LIEN CONTRACTUEL LIANT EXPERT ET ASSUREUR

L'expertise peut revêtir une forme contractuelle⁵⁰, et la qualification précise que peut recevoir ce contrat conclu intuitu personae⁵¹ détermine le degré d'altération que peut subir l'indépendance de l'expert. En effet le lien juridique entre expert et assureur peut revêtir la forme de contrat d'entreprise, de contrat de travail ou de contrat de mandat.

Le contrat par lequel un expert est institué s'analyse en principe comme un contrat d'entreprise⁵² et plus précisément d'un contrat de conseil dont l'objet consiste en la délivrance d'un avis. Dans ce cas de figure l'exécution indépendante de la mission confiée à l'expert fait partie intégrante des traits qualificatifs de ce type de contrat. Ici l'expert accomplit ses opérations de manière autonome, sans recevoir d'instructions du destinataire du rapport.

En l'absence d'indépendance de l'expert, la relation contractuelle entre expert et assureur serait alors un contrat de travail caractérisé par un lien de subordination juridique entre un employeur (l'assureur) et un salarié (l'expert). Ainsi tel serait le cas par exemple du médecin conseil employé par l'assureur, ou encore de l'expert automobile employé par la compagnie.

Toutefois, la qualification de la relation contractuelle entre expert et assureur se matérialise le plus souvent en mandat apparent⁵³.

Des trois qualifications précitées, il ne nous a pas été donné d'observer personnellement le contrat de travail, ce lien contractuel étant très rare, aussi ne nous appesantirons nous pas dessus. Par contre si la relation experts-assureurs est matérialisée par un contrat de louage d'entreprise, dans sa mise en œuvre au sein des compagnies elle revêt la forme d'un mandat apparent. Sous cette dernière forme, le lien juridique entre l'expert et l'assureur devient très fort. Et c'est alors que des difficultés peuvent survenir quant à l'indépendance réelle de l'expert vis-à-vis de son commanditaire. En effet du mandat apparent découle une proximité d'intérêts tel que : l'exercice d'une activité d'expertise au service exclusif des sociétés d'assurance, l'avis des sociétés d'assurance dans l'agrément des experts⁵⁴, etc. Avec de tels liens l'expert serait dès lors tenté en l'absence de tout contrôle de

⁵⁰ Voir supra.

⁵¹ Le contrat est en effet passé en considération de la compétence personnelle de l'expert.

⁵² Voir supra.

⁵³ Voir supra.

⁵⁴ Nous faisons surtout allusion ici au fait que c'est l'assureur qui choisit ses experts, et pour ce qui nous a été donné d'observer ce sont les experts qui vont vers les assureurs pour avoir des conventions de collaborations.

privilégier et de rendre des rapports en faveur de son partenaire. Un tel état des faits constitue à notre avis une réelle limite à la protection de l'assuré par le biais de l'expertise. En effet un expert pourrait se voir brandir la menace d'une rupture de tous liens et ainsi céder, pire l'expert pourrait même agir de sa propre initiative afin de plaire au détriment de l'assuré⁵⁵. Et ce souci de plaire sans doute ou même de voir naître des liens juridiques est à l'origine à notre avis d'une certaine limite de l'expertise comme moyen de protection spécifique à l'assurance au Cameroun. Tel est le cas de la minoration quasi systématique en cas de tierce expertise automobile⁵⁶. A cet état des choses s'ajoute le lien juridique né de l'évolution actuelle de la pratique de l'expertise vers une professionnalisation (B).

B- LA PROFESSIONNALISATION DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE, LIMITE A LA PROTECTION DE L'ASSURE

Il n'est plus à démontrer que la perception du lien juridique entre l'assureur et l'assuré sous l'angle du mandat crée un lien juridique très fort qui à l'heure actuelle entraîne l'émergence d'une profession⁵⁷ : expert de compagnie d'assurance qui n'aura pour seule activité ou activité prépondérante que de rendre des rapports d'expertise pour le compte des assureurs. En effet la demande est sans cesse croissante dans ce domaine (la croissance allant de pair avec celle de l'activité de la compagnie).

Or, l'expertise est une fonction et non une profession, et de ce fait l'activité de praticiens d'une discipline, d'un art doit être prépondérante par rapport à leur activité d'expert⁵⁸. Un tel développement serait alors un danger pour l'autorité de l'expert qui dès lors ne pourrait plus se prévaloir de sa légitimité technique qu'il tient de l'exercice d'une activité bien précise ou il est passé maître, et non pas dans l'exercice de l'expertise seule. C'est parce qu'il est un professionnel reconnu de sa spécialité qu'il est choisi comme expert. Et ainsi un expert qui n'aurait qu'une activité d'expertise, et rien d'autre, ne peut valablement être

⁵⁵ Tel est le cas par exemple de ces experts qui minorent à l'excès sans que l'on ne sache pourquoi leurs évaluations en cas de sinistres ceci au détriment de l'assuré.

⁵⁶ Cela ressort d'une observation faite sur une dizaine de dossiers sinistres auto matériels et aussi des dires et observations des rédacteurs sinistres pour qui en auto procéder à une tierce expertise est risqué pour l'assuré qui voit presque toujours ses prétentions revues à la baisse.

⁵⁷ Nous tenons à préciser ici que le terme professionnalisation ne doit pas être perçu qu'au sens premier c'est-à-dire comme une activité dont l'exercice tend n'être confié qu'à des spécialistes, mais aussi comme cette tendance à voir émerger une classe d'expert dont la seule activité consisterait à faire uniquement des expertises.

⁵⁸ Nous voulons faire allusion ici à l'impact de l'émergence d'une profession à part entière d'expert compagnie sur la protection de l'assuré.

indépendant. En effet il serait légitime de s'interroger sur l'indépendance d'un expert qui n'aurait que l'expertise comme activité et par là comme seule source de revenu⁵⁹.

La professionnalisation de l'expertise en assurance conduit les experts à s'organiser sur le modèle de cabinet d'expertise en assurance. Sur le marché camerounais de l'assurance une difficulté nait de cette situation. En effet un tel modèle fait disparaître le caractère d'intuitu personae (au sens le plus stricte du terme) que devrait revêtir l'expertise, l'expert s'entourant de collaborateurs plus ou moins chevronnés rompt l'homogénéité de la qualité de l'expertise d'autant plus qu'il n'existe pas sous nos cieux des séminaires réguliers sur la formation de praticiens d'autres disciplines à l'assurance⁶⁰ ce qui à notre avis nuit à la protection de l'assuré par le biais de l'expertise. En effet l'autorité de l'expert qui repose pour une grande part sur ses compétences juridique, technique, pédagogique et son bon sens contribue à protéger l'assuré et est malheureusement intimement liée à la personne de l'expert mandaté. Ainsi avoir des rapports d'une personne autre que l'expert que l'on connaît est source d'insécurité pour l'assuré et même l'assureur. Il nous a été donné d'observer de tel cas pour un cabinet d'expertise technique et un cabinet médical. On aurait dit que les rapports émanaient de structures différentes malgré l'effort fait pour suivre une certaine méthodologie.

Au-delà des liens juridiques, les liens économiques entre experts et assureurs peuvent être aussi à l'origine d'entraves à la protection des assurés au travers de la pratique de l'expertise en assurance.

PARAGRAHE II : LES LIENS D'INTERET ECONOMIQUE ENTRE EXPERT ET ASSUREUR, AUTRE LIMITE A LA PROTECTION DE L'ASSURE

L'exercice de l'expertise présente un versant économique. En effet en contrepartie de ses prestations l'expert doit être rémunéré, mais l'existence de liens économiques ne justifie pas à elle seule une dépendance quelconque de l'expert vis-à-vis de l'assureur. Toutefois une certaine dépendance peut survenir du fait de la rémunération accordée aux experts (A) ou de la fidélisation des relations entre assureurs et experts compagnie⁶¹ (B).

⁵⁹ Voir infra.

⁶⁰ Pour le moment c'est chaque compagnie qui se charge de cet aspect pour ses experts.

⁶¹ Une limite peut aussi découler des sources de revenus de l'activité principale de l'expert, mais nous n'aborderons pas ce pan dans la présente étude.

A-LA REMUNERATION DES EXPERTS COMPAGNIES

Les experts compagnies constituent un métier auxiliaire⁶² et fournissent ainsi donc une activité au bénéfice de l'assurance. Lorsque les experts interviennent à la demande des assureurs, ils sont rémunérés selon des honoraires convenus à l'avance et/ou en fonction du temps passé. Mais il arrive que l'assureur prenne en charge les frais d'honoraires de l'expert commis par l'assuré en vertu de certaines dispositions du contrat le liant à l'assuré. De ce lien économique qui naît du fait de la rémunération de l'expert peut naître une certaine dépendance à l'égard du commanditaire qu'est l'assureur, dépendance qui constitue une sérieuse limite à la protection de l'assuré par le jeu de l'expertise.

L'existence de cette rémunération ne constitue pas en elle-même un risque pour l'indépendance de l'expert. Par contre certaines considérations et attitudes peuvent mener à une dépendance. Tel est le cas en effet lorsque les experts font de l'activité d'expertise avec l'assureur leur activité principale, voir même unique. Dans une telle situation la dépendance économique est assez claire. Celui qui tire ses revenus d'une seule source peut craindre et à juste titre que cette source ne tarisse, et être tenté par toutes sortes de compromis visant à préserver ses revenus. D'ailleurs certaines législations telles que celle de l'Espagne⁶³ considèrent que les travailleurs autonomes qui tirent au moins 75% de leurs revenus d'activité de leur relation contractuelle avec un seul client comme : « travailleurs autonomes économiquement dépendants ». Un tel état de choses met l'expert dans une situation assez délicate vis-à-vis de l'assureur, situation qui sans aucun doute fragilise l'assuré et le place dans une situation où sa protection n'est plus garantie par la pratique de l'expertise, mais bien au contraire menacée par cette dernière.

Une pareille menace pour l'assuré peut aussi surgir du montant même des revenus que l'expert peut être amené à percevoir du fait de son activité d'expertise. En effet si le montant des revenus ou la garantie de leur paiement est lié au caractère favorable ou non des conclusions du rapport pour le commanditaire, l'expert être humain fait de chair et de sang aura une tendance certaine à orienter son rapport. Dans pareille situation si l'assureur est le commanditaire, l'assuré pourrait être en situation de faiblesse accentuée. Aussi la pratique actuelle des assureurs qui consiste à rémunérer l'expert sur la base de ses compétences, la

⁶² C'est sous ce vocable que Jérôme YEATMAN dans son ouvrage intitulé Manuel International de l'Assurance catégorise l'expertise.

⁶³ Il s'agit d'une loi du 11 Juillet 2007.

complexité des opérations à réaliser est à encourager et surtout à être respectée par les assureurs.

La force des liens économiques entre assureurs et experts peut aussi être une entrave à l'indépendance de l'expert et par ricochet limiter la protection de l'assuré.

B- LA FIDELISATION DES RELATIONS ENTRE ASSUREURS ET EXPERTS COMPAGNIE, LIMITE A LA PROTECTION DE L'ASSURE PAR LE BIAIS DE L'EXPERTISE

Lorsque le besoin s'en fait sentir, l'assureur dispose en principe d'un éventail assez large d'experts auquel il peut faire recours. Mais pour diverses raisons (compétences, célérité, coût des honoraires...) l'assureur peut être amené à préférer certains experts au détriment d'autres. Et cette attitude tout à fait humaine lorsqu'elle vire à un sentiment d'attachement durable constitue une dérive à notre sens. Tel est le cas lorsque l'assureur est enclin à désigner de manière récurrente un même expert. La conséquence dans des situations pareilles est que les revenus de l'expert prennent de l'ampleur et ce dernier commence à devenir économiquement dépendant, nous amenant à la situation précédemment décrite⁶⁴.

En outre recourir constamment à un même expert est de nature à créer un climat de suspicion à l'égard de l'assureur. La fidélité vis-à-vis d'un expert est de nature à faire de lui un expert zélé chez qui l'objectivité n'est plus qu'un vain mot. Il va de soi qu'un tel expert est un danger pour l'assuré. D'ailleurs au sein de SUNU les nouvelles procédures envisage de faire de la rotation des experts une obligation du moins en matière de sinistres.

A côté de ces limites inhérentes à l'expertise même, l'on peut aussi distinguer des limites externes.

⁶⁴ Voir infra.

SECTION II : LES LIMITES A LA PROTECTION DE L'ASSURE **ISSUES DE L'ENVIRONNEMENT EXTERNE DE L'EXPERTISE EN** **ASSURANCE**

L'expertise en assurance est loin d'évoluer en vase clos et de ce fait peut être amenée à subir l'influence de son environnement externe. C'est ainsi que le rôle protecteur de l'expertise vis à vis de l'assuré peut être limité par l'environnement socio-économique peu favorable (paragraphe I) ainsi par la méconnaissance de l'expertise en assurance par l'assuré (paragraphe II).

PARAGRAPHE I : L'EXISTENCE D'UN ENVIRONNEMENT SOCIO-ECONOMIQUE PEU FAVORABLE, LIMITE A LA PROTECTION DE L'ASSURE PAR L'EXPERTISE EN ASSURANCE

La zone CIMA étant constituée d'Etats dont le niveau de développement économique est encore assez faible en comparaison des standards internationaux, les ressortissants de ces Etats là et notamment les assurés ont pour la majorité un pouvoir d'achat assez faible, faisant de l'expertise en assurance un instrument assez coûteux lorsqu'il commet l'expert(A). A cet état des choses s'ajoute la difficulté à rencontrer des experts d'assurés(B).

A-L'EXPERTISE EN ASSURANCE, UN INSTRUMENT COUTEUX POUR L'ASSURE

Bien que dans la majorité des cas l'expertise est à la charge de l'assureur directement ou non, il existe des situations où c'est à l'assuré de prendre à sa charge les frais d'honoraires de l'expert. Tel est le cas notamment des expertises préalables et en cours de contrat commis par l'assuré. Lorsque l'assuré est personne physique⁶⁵, il lui faut déboursier les fonds nécessaires au paiement des honoraires de l'expert de sa propre poche. Dès lors l'assuré qui ne peut réunir la somme nécessaire⁶⁶ pour les honoraires de l'expert ne pourra avoir accès à l'expertise et par ricochet ne pourra jouir de la protection donnée par l'expertise en assurance. Le constat est alors simple, les particuliers sont assez rares à se tourner vers l'expertise

⁶⁵ Nous tenons à différencier ici l'assuré personne physique et l'assuré personne morale, ce dernier n'étant pas à susceptible de percevoir le coût comme un obstacle de premier ordre. Aussi pour cette partie uniquement le terme assuré sera synonyme pour nous d'assuré personne physique.

⁶⁶ Le montant des honoraires varie en fonction de la complexité et de la valeur des biens. Mais en général le cout peut être assez élevé et décourager l'assuré surtout que ce dernier a tendance à comparer le coût des honoraires au montant de la prime. Il ne se résout à payer le prix qu'en cas de sinistre.

notamment lorsqu'elle survient avant la conclusion du contrat ou en cours d'exécution. Tous ces faits concourent à limiter la protection fournie par l'expertise non pas dans l'exercice des droits qu'elle confère, mais dans l'usage même de ces droits. Au-delà même du coût, la protection conférée par l'expertise en assurance se voit aussi entravée par la difficulté à rencontrer des experts d'assurés.

B- LA DIFFICULTE A RENCONTRER DES EXPERTS D'ASSURES

En principe en assurance il existe des experts compagnies qui fournissent exclusivement leur prestations aux compagnies d'assurance, et les experts d'assurés comme leur nom l'indique sont au service de l'assuré. En effet sous d'autres cieux et en France notamment il existe une catégorie d'experts dont les activités d'expertise sont consacrées à la défense des intérêts des assurés ainsi qu'à leur conseil. Ces experts d'assurés jouent ainsi un rôle très important dans la protection des assurés. Sur le marché camerounais des assurances il ne nous a pas été donné de rencontrer ou d'entendre parler d'experts qui ne vouent leur activité d'expertise qu'au seul service des assurés.

Cet état des choses qui se justifie sans doute par le faible taux de pénétration des assurances en Afrique noire est de nature à limiter l'impact positif que joue la pratique de l'expertise en assurance sur la protection de l'assuré. Ainsi l'assuré qui souhaite recourir à un expert dans notre contexte a de fortes chances de rencontrer un expert qui a déjà une convention de collaboration avec une ou plusieurs compagnies d'assurances, et dès lors il y'a de fortes chances qu'il y'ait conflits d'intérêts au profit de l'assureur ce dernier étant la partie la plus forte donc limitation de la protection des assurés. En outre de nos jours les contrats d'assurances portant sur les choses sont de plus en plus rédigés avec des garanties dites « honoraires d'experts » qui permettent à l'assuré d'être remboursé dans certaines limites du coût de ces honoraires. Et pour un fonctionnement plus pratique de cette garantie, les assureurs fournissent une liste d'experts que l'assuré pourra choisir (l'assuré n'est toutefois pas obligé de se limiter à cette liste). Etant donné que c'est l'assureur qui paye les honoraires de l'expert les autres limites mentionnées plus haut peuvent encore s'appliquer dans ce cas. A cette difficulté que rencontre l'assuré peut aussi s'ajouter comme limite la méconnaissance qu'il a de la pratique de l'expertise en assurance.

PARAGRAPHE II : LA MECONNAISSANCE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE PAR L'ASSURE, LIMITE A SA PROTECTION

Utiliser au mieux de ses capacités un outil nécessite sa connaissance parfaite, et l'expertise en assurance n'y déroge pas. En effet si l'assuré veut pouvoir mettre en branle les mécanismes de l'expertise pouvant contribuer à le protéger, il faudrait qu'il maîtrise sa pratique. Dès lors en ignorer les pratiques serait une limite à sa protection par le biais de l'expertise (A) et il en va de même de la méconnaissance des droits que lui confère la pratique de l'expertise en assurance pour assurer sa protection (B).

A- L'IGNORANCE DES PRATIQUES DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE PAR L'ASSURE

L'expertise en assurance nécessite la mise en œuvre de mécanismes plus ou moins complexes. Ainsi celui qui souhaite mettre en branle toute cette machinerie se doit de la connaître dans tous ses méandres. Si cette maîtrise peut être aisée pour l'assureur, il en va autrement de l'assuré qui ignore tout ou presque des pratiques régissant l'expertise en assurance. En effet la connaissance que peut avoir l'assuré ne peut dépendre que de sa culture personnelle ou des explications reçues à la souscription. Or, si l'assuré est généralement tenu informé des garanties auxquelles il a souscrit ainsi que de l'étendue de leur couverture, il est rarement voir jamais informé sur le fonctionnement de mécanismes auxquels l'assurance a recours pour fonctionner.

Tel est le cas de l'expertise dont les pratiques échappent presque totalement à la compréhension de l'assuré⁶⁷. Dès lors comment est-ce qu'il pourrait user à son bénéfice de tous ces mécanismes que l'expertise en assurance met à son service pour assurer sa protection ? Sait-il même que l'expertise contribue à le protéger ? Cette ignorance de l'assuré constitue le plus grand obstacle, la plus grande atteinte à la protection de l'assuré par le biais de l'expertise. En effet cette ignorance de l'assuré contribue à l'exclure comme artisan actif de sa protection, et le rend incapable d'user convenablement de l'expertise pour se protéger, il est livré pieds et poings liés au bon vouloir de l'assureur ce qui n'est pas à encourager car la protection ne dépendra plus entièrement que du bon vouloir d'une partie : l'assureur.

⁶⁷ L'on se borne généralement à faire comprendre à l'assuré les situations dans lesquelles il peut ou doit recourir aux services d'un expert.

Tel est le cas par exemple de l'assuré qui ignore la possibilité qui lui est offerte de s'attaquer aux conclusions de l'expert compagnie, ou qui ignore à quel moment il peut recourir à l'expertise pour la défense de ses droits. Un tel assuré cours s'il n'est pas en face d'un expert consciencieux ou d'un assureur de bonne foi de se faire léser à tous les coups. Aussi l'assuré devrait-il tout mettre en œuvre pour maîtriser les rouages de l'expertise. Cette ignorance de l'assuré ici décrite va de pair avec la méconnaissance de ses droits.

B- UNE CERTAINE MECONNAISSANCE DE SES DROITS PAR L'ASSURE : CAS DE L'INCIDENCE DE L'EXPERTISE SUR LA PRESCRIPTION BIENNALE

L'ignorance dont peut faire montre l'assuré au sujet des pratiques de l'expertise à pour corollaires directs l'ignorance ou la mauvaise connaissance des droits qu'il tire de l'expertise en assurance. De cela il ressort une incapacité pour l'assuré à pouvoir user de l'expertise comme moyen de protection, ou de déterminer quand est ce que ses droits sont bafoués. Ce qui à nos yeux limite encore davantage la protection que pourrait fournir l'expertise. Un cas patent de cette méconnaissance de ses droits peut être illustré au travers de l'impact de l'expertise sur la prescription biennale⁶⁸. En effet la désignation d'un expert a une incidence sur la prescription biennale : elle interrompt la prescription⁶⁹. Et l'interruption a un effet radical puisque le délai partiellement écoulé est effacé et un délai de même durée court à compter de l'acte interruptif, en l'occurrence la désignation de l'expert. Si de prime abord cet effet de la désignation d'un expert peut être interprété comme une protection pour l'assuré, la désignation de l'expert peut aussi desservir l'assuré. En effet de façon générale⁷⁰, aucun délai n'est imposé à l'expert pour accomplir sa mission et déposer son rapport. De son côté, l'assuré qui ignore le plus souvent tout des règles qui régissent la prescription va attendre logiquement les résultats de l'expertise avant d'effectuer une réclamation auprès de son assureur. Rares sont les assurés qui savent que le temps continue à s'écouler inexorablement malgré l'expertise en cours. Or, si l'expertise s'éternise au-delà de deux années à compter de la désignation de l'expert, l'action de l'assuré en paiement de l'indemnité d'assurance sera éteinte par l'effet de la prescription.

⁶⁸ Cette prescription est consacrée par l'article 28 C.CIMA.

⁶⁹ La prescription biennale peut être perturbée, et ainsi être prolongée en cas d'intervention de certains événements qui peuvent interrompre ou suspendre le délai. Tel est le cas de la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre.

⁷⁰ Excepté dans le cadre d'une assurance incendie. Dans la mesure où un délai est imposé à l'assureur (article 46 C.CIMA. Il s'agit d'un délai de 6 mois). Ou dans le cadre de l'expertise corporelle auto (article 245 C.CIMA).

La mauvaise connaissance de ce droit qu'induit la désignation de l'expert peut être lourde de conséquences fâcheuses pour l'assuré, ayant ainsi un impact négatif sur sa protection. Ici un élément qui aurait pu être bénéfique à cause d'une mauvaise connaissance de l'assuré se change en danger. Ce cas illustre parfaitement le fait que l'ignorance est l'obstacle le plus grand à l'accessibilité d'un droit. Et si celui qui est censé être protégé ignore tous des mécanismes mis en jeu pour assurer sa protection, alors cette dernière ne sera jamais totale, et dépendra du bon vouloir de l'autre. Aussi tous les intervenants au processus d'assurance que sont les assureurs et le législateur CIMA doivent œuvrer de concert pour valoriser les pratiques de l'expertise en assurance ceci afin de parvenir à une meilleure protection de l'assuré.

CHAPITRE II: LA VALORISATION DES PRATIQUES DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE POUR UNE MEILLEURE PROTECTION DES ASSURES

Si sa réalité ne peut être niée ou remise en cause, la protection de l'assuré au travers des mécanismes et instruments issus de l'expertise en assurance est loin d'être parfaite. Tendre vers cet idéal qu'est la perfection de la protection que la pratique de l'expertise en assurance confert à l'assuré passera par une valorisation de l'expertise à travers un meilleur usage de l'expertise dans la gestion des sinistres (section I) ainsi qu'un encadrement plus stricte des obligations des protagonistes et des activités relatives à la pratique de l'expertise en assurance (section II).

SECTION I: LA GESTION DES SINISTRES, UN ELEMENT DETERMINANT POUR LA PARTICIPATION DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE A LA PROTECTION DES ASSURÉS

En matière d'assurance, l'innovation peut se décliner principalement à trois niveaux: produit, distribution, et gestion des sinistres. S'agissant de la gestion des sinistres, les assureurs doivent aboutir à une gestion assez fluidifiée dans laquelle le client doit pouvoir se projeter: les assureurs doivent repenser la relation client. Dans cette optique, l'usage de l'expertise en assurance vis à vis de l'assuré doit être repensé et peut dès lors revêtir un rôle déterminant dans la concurrence entre compagnies (paragraphe I) tout en étant déterminant même pour l'image de l'industrie d'assurance (paragraphe II).

PARAGRAPHE I: DETERMINANT DANS LA CONCURRENCE ENTRE COMPAGNIES

Pendant de nombreuses années, les compagnies d'assurances parce qu'étant peu nombreuses se sont partagées le marché, chacune ayant un périmètre d'intervention bien précis. Mais aujourd'hui la configuration du marché CIMA en général et du marché camerounais en particulier a considérablement évoluée avec l'entrée de nouveaux acteurs. L'environnement étant de plus en plus concurrentiel, l'expérience client et la qualité de service deviennent des enjeux majeurs pour les acteurs du secteur. Or l'expertise en assurance comme ils nous a été donné de voir tout au long de nos développements permet sans aucun doute un contact rapproché avec le client qu'est l'assuré, permettant ainsi de donner à

l'expertise un rôle majeur dans la politique concurrentiel de l'assureur (A), tout en faisant de lui l'un des principaux référentiels du contrôle de la concurrence entre compagnie (B).

A- RÔLE DE LA CONCURRENCE DANS LA VALORISATION DE L'EXPERTISE

Survivre sur le marché de l'assurance est de nos jours une lutte de tous les instants, chaque compagnie s'évertuant à préserver ses acquis tout en ratissant large. Dans un tel climat, une valorisation de l'expertise avec à l'esprit une meilleure protection de l'assuré peut constituer un atout majeur pour l'assureur qui déciderait de mettre en avant cette perception. En effet tout assureur doit désormais savoir que le client est au centre de l'activité d'assurance, et tout doit tendre à le satisfaire. La pratique de l'expertise en assurance entraînant une très forte interaction avec le client, c'est l'instrument rêvé pour avoir un bon retour et suscité une bonne expérience client. En effet les produits d'assurance étant assez techniques⁷¹, l'assuré en a une perception assez difficile, et seule la prime (le prix) peu lui servir de repères. Aussi un bon usage de l'expertise et des mécanismes et principes qui la régissent peut faire la différence d'avec la concurrence. D'autant plus qu'à l'heure actuelle les assureurs du marché essayent de se démarquer de la concurrence en prônant l'assistance, et l'expertise bien ficelée constituerait un argument de poids.

La valorisation pourrait ici consister en une célérité accentuée dans la transmission des rapports⁷², ce qui aurait pour conséquence immédiate une rapidité dans l'indemnisation ce qui serait au profit de l'assuré. Cette valorisation pourrait aussi revêtir la forme d'un renforcement du contradictoire. Le renforcement ici consisterait surtout à permettre une interaction plus poussée entre l'expert et l'assuré. Ainsi la possibilité serait offerte à l'assuré de poser des questions à l'expert chaque fois que besoin se fera sentir. L'assureur devra aussi s'évertuer à communiquer systématiquement les rapports à l'assuré ce qui n'est pas encore présentement le cas. Et enfin l'assureur devra veiller à ce que tous les mécanismes de l'expertise contribuant à la protection de l'assuré soit effectivement mis en œuvre et surtout que l'assuré en est connaissance. Donc une valorisation réelle se fera d'abord par une sensibilisation active et forte des assurés. Cette valorisation aux fins de pratiques concurrentielles devra être l'objet d'un contrôle accentué.

⁷¹ Ces produits font l'objet de conditions générales assez difficile à appréhender, il existe des exclusions, des franchises et en plus ils sont difficilement comparables.

⁷² Valorisation à laquelle devra s'adjoindre une uniformisation des rapports d'expertise qui devront gagner en clarté.

B- LE CONTRÔLE DE LA CONCURRENCE ENTRE COMPAGNIE, GAGE D'UNE MEILLEURE SECURITE DE L'ASSURE

Dans le but de damer le pion à la concurrence, certains assureurs pourraient dépasser la mesure du raisonnable et ainsi sombrer dans la concurrence à outrance qui si elle profite à la compagnie lambda et à ses assurés serait par contre néfaste pour les autres assureurs et leurs assurés, ou même serait aussi néfaste à leurs propres assurés. Tel serait le cas d'une valorisation excessive de la rémunération des experts qui pourrait avoir un effet contraire au but visé notamment en ce qui concerne la protection des assurés. En effet revaloriser⁷³ excessivement les honoraires si cela pourrait améliorer le rendement et la qualité du travail des experts, cela pourrait aussi renforcer la dépendance des experts vis à vis de l'assureur qui aurait une telle politique. Aussi les autorités de contrôle notamment les DNA (Direction Nationale des Assurances) devraient veiller à ce que la juste mesure ne soit pas dépassée surtout que les compagnies ont des frais généraux déjà assez élevés.

Une telle sur rémunération pourrait avoir un autre effet néfaste: mettre les experts hors de portée de certaines compagnies qui n'auraient pas les moyens suffisants pour rémunérer les experts qui commenceraient à prendre les nouvelles rémunérations comme repères pour fixer leurs honoraires. Une situation pareille si elle devenait réalité (et n'est-ce pas d'ailleurs déjà le cas) ferait en sorte que la qualité des expertises serait alors disparate, les assureurs ayants de grosses ressources auront les meilleurs experts, les autres feront avec ce qu'il y'a. Or l'assurance ne pourra se développer sous nos cieux que si les assureurs comprennent qu'ils doivent être à même de fournir des services assez homogènes, le marché doit agir de concert pour espérer faire de l'assurance pour tous une réalité.

En outre une telle attitude contribuerait à rendre encore plus inaccessible l'expertise à l'assuré dans la mesure où les assurés auraient toutes les difficultés à accéder à un expert.

Les compagnies d'assurance doivent donc travailler de concert, et le contrôle ici doit aller au-delà des activités régaliennes confiées habituellement à de telles structures. Les assureurs doivent intégrer que la gestion de sinistres est le seul moment de la vie d'un contrat où l'assuré perçoit réellement la réalité du produit d'assurance. La gestion de sinistre est donc déterminante de l'image que l'on peut être amené à avoir de l'industrie des assurances.

⁷³ Revaloriser ici irait dans le sens de rémunérer au-delà de la norme au Cameroun par exemple se serait aller au-delà du barème fixé.

PARAGRAPHE II! DETERMINANT DE L'IMAGE DE L'INDUSTRIE DES ASSURANCES

Une meilleure protection de l'assuré passerait aussi sans doute par la nécessaire définition d'un cadre de coopération entre experts et compagnies d'assurances (A), ainsi que par une amélioration de la qualité des procédures de gestion (B).

A- LA NECESSAIRE DEFINITION D'UN CADRE DE COOPÉRATION ENTRE EXPERTS ET COMPAGNIES D'ASSURANCE

La coopération entre experts compagnies et assureurs est régie principalement par une convention de collaboration, qui n'est rien d'autre en fait que le contrat qui va organiser les relations entre les parties prenantes. Et comme tout bon contrat ces conventions ne se préoccupent pas de manière directe des tiers. Dès lors une question devrait être posée: les conventions de collaboration suffisent-elles à définir et cerner intégralement le champ dans lequel doit se mouvoir la relation expert- assureur? A cela nous répondons que si la convention de collaboration constitue déjà un bon début, elle pourrait être complétée par d'autres moyens. Ainsi par exemple les assureurs (pas une seule compagnie, mais tout le marché) devraient accompagner les experts à mettre sur pied et à adopter un code de déontologie de l'expert d'assurance qui viendra non seulement suppléer les experts dont les professions disposent déjà de code de déontologie, mais inculquera à tous ces professionnels l'éthique des assureurs et la place qu'occupe l'assuré dans la relation assuré assureur.

Les assureurs devraient aussi dans le cadre d'un meilleur encadrement de la coopération expert assureur au profit réciproque de toutes les parties prenantes ainsi que des assurés, former les experts sur les questions liées à l'assurance ainsi qu'à la rédaction des rapports. Pour cela le marché de la CIMA pourrait s'inspirer de ce qui se fait sous d'autres cieux et voir dans qu'elle mesure une filière « expertise en assurance » pourrait voir le jour au sein de l'IIA (Institut International des Assurances). Ici il s'agira juste d'imprégner ces professionnels d'autres sciences des notions d'assurance et de veiller à ce qu'il y'ait une homogénéité dans la qualité des rapports. Des séminaires de recyclages ou de formations pourraient aussi veiller à cela. S'il est vrai qu'une telle initiative serait coûteuse, elle reste à notre avis un chemin incontournable que nous devons emprunter si nous souhaitons faire évoluer l'assurance au sein de nos Etats. Il en va de même pour l'amélioration de la qualité des procédures de gestion des assurances.

B- L'AMELIORATION DE LA QUALITÉ DES PROCÉDURES DE GESTION DES ASSURANCES

L'amélioration des procédures de gestion des assurances doit se faire d'abord et pour le client qu'est l'assuré. Et pour se faire la démarche qualité⁷⁴ est l'outil idéal. En effet par le biais de la démarche qualité, l'assureur s'engage de lui-même à améliorer la qualité de ses services, pour le bien-être de ses clients. Dans le cadre de cette démarche les maîtres mots sont le plus souvent: célérité, toutes les procédures de la conclusion du contrat au règlement du sinistre doivent être empreintes de rapidité; conseil: à aucun moment que ce soit avant pendant ou même après le client ne doit pas être laissé à lui-même. Cette démarche peut donc se décliner sous plusieurs formes et touchée toutes les techniques de l'assurance, et de ce fait l'expertise n'y échappe point.

En matière d'expertise améliorer la qualité des procédures de gestion peut revêtir les deux aspects cités plus haut à savoir la célérité: ici l'assureur peut prendre l'engagement de fournir le rapport d'expertise en un temps record. L'amélioration peut encore être frappée du sceau du conseil et prendre dans ce cas la forme d'une « assistance expertise ». Ici l'expertise se présente sous un jour nouveau. En effet l'assureur s'engage ici à mettre à la disposition de son assuré son réseau d'experts afin que ce dernier lui vienne en aide par ses conseils, ses missions sur le terrain s'agissant des difficultés qu'il peut être amené à rencontrer soit dans son métier (notamment si ce dernier est parti lié avec l'assurance souscrite cas du bâtiment par exemple), soit avec la chose objet du contrat. Cette mise à disposition des experts peut même s'étendre aux relations qu'entretient l'assuré avec ses partenaires d'affaires et prendre l'aspect de conseils personnalisés. S'il est vrai que de telles missions confiées à l'expert suppose des liens d'intérêts plus forts entre assureurs et experts, l'approche avec laquelle l'expertise est menée ici contrebalance l'effet limitatif à la protection de l'assuré.

La valorisation de l'expertise ne saurait être limitée aux seuls aspects concurrentiels, elle doit aussi intégrer une approche juridique au travers de l'encadrement stricte des obligations des protagonistes de l'expertise en assurance.

⁷⁴ Il s'agit grosso modo de l'ensemble des engagements pris par l'assureur de son propre chef afin de satisfaire ses clients et se démarquer de la concurrence.

SECTION II : L'ENCADREMENT STRICTE DES OBLIGATIONS DES PROTAGONISTES DE LA PRATIQUE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE, CONTRIBUTION A UNE MEILLEURE PROTECTION DES ASSURÉS

L'expertise en assurance ayant pour fondements juridiques le contrat et la loi, l'on peut être amené à distinguer quatre principaux protagonistes: le législateur, l'assureur, l'expert et l'assuré. S'agissant du premier à savoir le législateur de par son rôle n'interagit pas pleinement avec les autres donc nous ne l'aborderons pas de manière spéciale. Par contre les professionnels que sont l'expert et l'assureur nous intéresserons tout particulièrement en ce qui concerne l'encadrement de leurs obligations (paragraphe I), tel sera aussi le cas de l'assuré (paragraphe II).

PARAGRAPHE I: DE L'ENCADREMENT DES OBLIGATIONS DES PROFESSIONNELS A LA PRATIQUE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE

Par opposition au profane, le professionnel est un homme de l'art, une personne dont l'appartenance à une profession fait attendre une qualification correspondante⁷⁵; il évolue donc dans le cadre de son activité contrairement au consommateur. En ce qui concerne l'expertise en assurance, l'expert et l'assureur peuvent être qualifiés de professionnels. Aussi verrons-nous respectivement l'encadrement juridique des obligations des experts (A) et l'encadrement juridique des obligations des assureurs (B).

A-L'ENCADREMENT JURIDIQUE DES OBLIGATIONS DES EXPERTS

L'appréhension des obligations de l'expert peut être assez complexe dans la mesure où ces obligations n'ont pas une seule origine. En effet, l'expert a des obligations qui ressortent du contrat qui le lie à son commanditaire d'une part, et d'autre part des obligations qui tirent leur origine de la profession même de l'expert⁷⁶. S'agissant des obligations contractuelles de l'expert, elles portent pour l'essentiel sur les missions à lui confiée par l'assureur, et aussi sur la célérité avec laquelle les rapports sont transmis ainsi que la qualité de ces rapports, bref de

⁷⁵ Vocabulaire juridique, op.cit.

⁷⁶ L'expert peut aussi avoir des obligations vis à vis de l'assuré en vertu notamment de certains principes de l'expertise. Mais nous ne les aborderons pas ici étant donné que ces obligations sont un acquis.

tout ce que les parties peuvent convenir entre elles. Les obligations contractuelles comme leur nom l'indique sont encadrées par les clauses du contrat et de ce fait ce sont les parties au contrat qui en fixent les contours. Aussi la protection de l'assuré ne pourra être pris en compte qu'autant que l'assureur le souhaitera⁷⁷, excepté les cas où le législateur a prévu certaines mesures (cas des délais en assurances incendie et dommages corporels) visant à protéger ce dernier. Il revient donc principalement à l'assureur et à l'expert de fixer ces obligations ainsi que les sanctions en cas de non-respect. La logique voudrait que l'assureur fasse tout ce qui est en son pouvoir pour que l'assuré soit satisfait en veillant que l'expert s'exécute en respectant toutes les règles susceptibles de protéger l'assuré. Ici c'est l'assureur qui est le garant de la protection de l'assuré.

Il ne serait pas prudent pour les obligations contractuelles de souhaiter une trop grande immixtion du législateur au risque de voir en cette intervention une violation du sacro-saint principe de la liberté d'entreprise. Par contre un renforcement du droit des consommateurs impacterait la rédaction des contrats vers une meilleure protection de l'assuré qui n'est rien d'autre qu'un consommateur de produits d'assurances.

Quant aux obligations professionnelles de l'expert elles tirent leur origine de codes déontologiques qui les encadrent. L'encadrement vise ici à obliger l'expert à respecter l'éthique de sa discipline lorsqu'elle opère en expertise. De tels cadres sont à encourager et constitue la meilleure valorisation par l'encadrement des obligations de l'expert. En effet les codes déontologiques sont tournés principalement vers le respect et la protection de l'autre. Malheureusement à notre connaissance hormis les médecins experts, les autres corps de métiers n'ont pas de code d'éthique ou de déontologie, et quand ils existent ils ne sont pas suffisamment contraignants. Les assureurs devraient donc s'investir en constituant un lobby fort afin que de tels codes d'éthiques voient le jour ou soit effectif dans leur fonctionnement lorsqu'ils existent de nom seulement. L'assureur aussi n'échappe pas à l'encadrement juridique de ses obligations.

B- L'ENCADREMENT JURIDIQUE DES OBLIGATIONS DE L'ASSUREUR

En matière d'expertise l'assureur a des obligations aussi bien envers l'expert qu'envers l'assuré. L'obligation vis à vis de l'expert porte principalement sur le paiement de ses honoraires, ainsi que sur la mise à disposition de l'expert de toutes les informations nécessaires pour accomplir de manière optimale sa mission. Ici aussi c'est le cadre

⁷⁷ Nous devons avoir à l'esprit que le contrat revêt le plus souvent la forme d'un contrat d'adhésion où la partie la plus forte est l'assureur.

contractuel qui régit ces obligations. Quant aux obligations vis à vis de l'assuré, ils découlent des engagements pris par l'assureur dans le contrat d'assurance et ces derniers font l'objet d'un encadrement très strict de la part du législateur CIMA. Mais l'on peut relever un fait assez perturbant. En effet en matière d'expertise le législateur ne s'est penché qu'exclusivement sur l'expertise corporelle, l'expertise technique c'est-à-dire celle autre que corporelle n'est pas pris en compte (excepté le cas de l'assurance incendie), ce qui à notre avis signifie tout simplement que le législateur CIMA se veut respectueux du sacro-saint principe de la liberté d'entreprise. C'est donc dire qu'ici seul le contrat a vocation à encadrer les obligations de l'assureur; et mettre sur pied un encadrement plus stricte des obligations vis à vis de l'assuré sera fait par le législateur nationale qui fera usage de la loi sur la consommation pour renforcer la protection de l'assuré qui lui aussi est consommateur. Au Cameroun, une loi sur la consommation existe, et c'est au sein de cette loi que la protection de tous les consommateurs est consacrée.

Si les professionnels sont astreints à des obligations, l'assuré doit aussi de son côté respecter des obligations.

PARAGRAPHE II : DES OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ EN MATIÈRE D'EXPERTISE

Valoriser l'expertise en assurance pour une meilleure protection de l'assuré, passe aussi par une meilleure connaissance des obligations de l'assuré vis à vis de l'assureur et de l'expert (A), ainsi que les sanctions au non-respect de ces obligations (B).

A- DE L'ENCADREMENT DES OBLIGATIONS DES ASSURÉS

Renforcer la protection de l'assuré passerait indéniablement par une meilleure connaissance de ses obligations par l'assuré. Se protéger suppose se défendre et le début d'une bonne défense passe par une bonne connaissance de son bouclier.

Un encadrement plus strict ici passe par une meilleure définition des obligations de l'assuré à toutes les étapes de l'expertise, afin de permettre un meilleur déroulement de l'expertise. En effet la principale obligation de l'assuré est de fournir à l'assureur et à l'expert toutes informations susceptibles de faciliter le déroulement de l'expertise. IL doit mettre à disposition de l'expert tout ce qui serait en mesure de l'aider dans la découverte de la vérité.

Valoriser ici suppose que tout soit mis en œuvre afin que l'assuré ait une meilleure connaissance de tous ce qui lui incombe comme obligations en matière d'expertise.

B- LES SANCTIONS EN CAS DE NON RESPECT DE SES OBLIGATIONS

Afin que l'expertise en assurance puisse jouer un rôle protecteur vis à vis de l'assuré, il ne faudrait pas que ce dernier s'oppose à sa mise en œuvre sciemment ou non. C'est ainsi qu'il serait souhaitable à notre avis que l'assuré qui ne se plie pas à ses obligations soit sanctionné. En effet l'assuré qui n'exécuterait pas ses obligations pourrait être taxé de mauvaise foi et ainsi être sanctionné. La sanction pourrait prendre ici la forme d'une déchéance. Sanctionner le l'assuré supposerait aussi que l'assureur puisse apporter la preuve du refus de collaborer de son assuré.

CONCLUSION GENERALE

Depuis son avènement comme moyen de protection le plus abouti que l'homme ait pu mettre sur pied afin de se prémunir contre les aléas de la vie, l'assurance n'a cessé d'étendre son champ d'action à toutes les activités humaines, rendant ainsi nécessaire à son bon fonctionnement le recours à d'autres professions. Ces métiers auxiliaires à l'assurance sont souvent exercés à titre individuel par des spécialistes exerçant sous forme de profession libérale, ou de professionnels regroupés au sein d'entreprises ou de réseau à dimension mondiale. Et l'un des fleurons de ces métiers auxiliaires sans qui l'assurance n'aurait pu connaître l'expansion qui est sienne aujourd'hui est : l'expertise. En effet l'expert de par la connaissance qui est sienne peut disséquer les éléments d'une matière complexe, afin de déciller les yeux profanes que les parties à un contrat d'assurance peuvent jeter sur certains domaines. Loin de se cantonner à sa fonction première, la pratique de l'expertise en assurance participe à la protection de l'assuré. Cette fonction de protection qui n'est premièrement pas la sienne n'est rendu possible qu'au travers des principes qui sous-tendent la pratique de l'expertise, ainsi que des missions qui lui sont dévolue en matière d'assurance.

Toutefois, cette protection de l'assuré par la pratique de l'expertise en assurance est encore à parfaire dans la mesure où elle connaît encore de nombreux bémols au rang desquels figurent : l'existence de liens d'intérêts entre expert et assureur ; mais aussi des interactions négatives entre pratique de l'expertise et l'environnement socio-économique qui est le nôtre. D'où l'importance d'une valorisation de l'expertise qui intégrerait aussi bien son rôle et son impact en matière de gestion de sinistre et de concurrence, mais aussi en y intégrant un encadrement plus stricte des obligations de tous les intervenant à l'expertise.

L'assurance dans la zone CIMA est à la croisée des chemins. Les frontières disparaissent, les échanges entre les hommes sont de plus en plus aisés, la société et les hommes changent, le monde n'est plus qu'un village, la distance n'a plus de sens, il n'y a plus de place pour le solitaire. Toutes ces mutations doivent amener le législateur CIMA ainsi que tous les autres acteurs du marché des assurances de cette zone à se départir des vieilles pratiques. La présente étude se situe en droite ligne de cette rupture d'avec l'ancien, dans la mesure où elle s'est attachée à faire ressortir l'intérêt pour l'assuré d'un mécanisme reconnu de prime abord comme étant au seul service de l'assureur et de ses intérêts. Aussi ce mémoire professionnel dont l'objet était de présenter la protection de l'assuré au travers de la pratique de l'expertise en assurance constituera peut être le point de départ de nouvelles études ayant

pour but de faire ressortir des instruments dont l'assureur use tous les jours, un aspect qui contribuerait à mieux protéger les assurés, bref à les remettre à la place qui doit être la leur. L'hiver arrive, un hiver long et froid et ne survivront à cet hiver que les assureurs qui auront assimilés tant sur le plan technique que dans leur psyché profonde que l'assuré est au cœur de l'activité d'assurance. Ne survivront à cet hiver que les assureurs qui comprendront que « quand l'hiver arrive, le loup solitaire meurt et la meute survie ». Et pour survivre les acteurs actuels de la zone CIMA doivent œuvrer en synergie, et garder à l'esprit cette pensée d'ALBERT SCHWEITZER : « L'idéal est pour nous ce qu'est une étoile pour un marin. Il ne peut être atteint mais il demeure un guide ».

BIBLIOGRAPHIE:

OUVRAGES

OUVRAGES GENERAUX

BEAUD (M), L'Art de la thèse. Comment préparer et rédiger une thèse de doctorat, un mémoire de DEA ou de maîtrise ou tout autre travail universitaire, EDITION LA DECOUVERTE, Mars 1998,179 p.

CORNU (G), Vocabulaire juridique, Association Henri Capitant, PUF, 9ième édition. Août 2011, 1909 p.

ELA (J-M), Guide pédagogique de formation à la recherche pour le développement en Afrique, HARMATTAN, coll. Etudes africaines, juin 2014, 79 p.

OLIVIER (L), BEDARD (G) et FERRON (J), L'élaboration d'une problématique de recherche. Sources, outils et méthode, HARMATTAN, coll. LOGIQUES SOCIALES, Mai 2013, 94 p.

OUVRAGES SPECIALISES

YEATMAN (J), Manuel International de l'Assurance, ECONOMICA, 1998,377 p.

YIGBEDEK (Z), L'interprétation des dispositions du code CIMA sur le contrat d'assurance, deuxième édition revue et augmentée, Presses Universitaires de Yaoundé, février 2017, 248 p.

YIGBEDEK (Z), L'Assurance automobile théorie et pratique, troisième édition revue et augmentée, Presses Universitaires de Yaoundé février 2015 ,448 p .

ARTICLES:

ENCINAS DE MUNAGORRI (R) et LECLERC (O), « Les apports de la théorie juridique à la délimitation de l'expertise: réflexion sur le lien de droit. », in Yann Bérard et Renaud Crespin. Aux frontières de l'expertise. Dialogue entre savoir et pouvoirs, Presses universitaires de Rennes, 2010, pp.197-210.

FERRAND (F), « Le principe du contradictoire et l'expertise en droit comparé européen. » In Revue internationale de droit comparé, Vol .52, n°2, Avril-Juin 2000, pp 345-369.

LECLERC (O), « L'indépendance de l'expert », K. Faro (coord), L'expertise, enjeux et pratiques, Lavoisier/ Tec & Doc, pp 167-180; 2009, Sciences du risque et du danger.

MACABIES (Y), « L'expertise amiable en matière d'assurance de biens », atelier juridique Mai 2016.

REVUES ET ACTES DE COLLOQUES:

REVUE GENERALE DU DROIT DES ASSURANCES, n°4, Avril 2016.

EXPERTISE CIVILE ET PROCES EQUITABLE EN EUROPE, actes du colloque de PARIS, 15 Décembre 2009.

LOIS:

- CODE CIMA 2014
- CODE CIVIL
- CONVENTION PORTANT REVISION DES BAREMES D'HONORAIRES D'EXPERTS TECHNIQUES.

DEUXIEME PARTIE

UNE PROTECTION A PARFAIRE

Conçue pour permettre au commanditaire de se prononcer aisément sur une situation donnée, l'expertise en assurance se révèle dans sa pratique avoir un aspect assez méconnu à savoir protéger l'assuré. Si cette protection ne souffre d'aucune contestation, elle est toutefois à parfaire. En effet cette protection qui découle de l'expertise en assurance connaît des limites inhérentes à la pratique même de l'expertise en assurance (chapitre I) , raison pour laquelle une valorisation des pratiques de l'expertise en assurance s'avère nécessaire pour une meilleure protection de l'assuré par le biais de cet instrument qu'est l'expertise (chapitre II).

CHAPITRE I : LES LIMITES INHERENTES A LA PRATIQUE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE

L'expertise en assurance dans sa mise en œuvre est loin d'offrir une protection sans faille à l'assuré dans la mesure où des liens d'intérêts unissent l'expert compagnie à l'assureur ce qui est de nature à constituer un bémol à la protection sensée être conférée à l'assuré (section I). Et à cet état de choses s'ajoute encore le fait que l'environnement social dans lequel se meut l'assurance est loin d'être un cadre propice à une protection sans limites de l'assuré par le biais de l'expertise (section II).

SECTION I : LES LIENS D'INTERETS ENTRE EXPERT COMPAGNIE ET ASSUREUR, BEMOL A LA PROTECTION DE L'ASSURE

En matière d'assurance, l'expertise n'a lieu que si l'une des parties au contrat désigne un expert. Dès lors des liens entre l'expert et le commanditaire de l'expertise prennent naissance faisant ainsi de l'existence de ces liens un fait naturel. L'assertion de principe selon laquelle l'indépendance s'apprécie par référence aux liens qui lient l'expert aux différentes personnes intéressées par l'expertise ne manque alors pas de soulever des difficultés. L'indépendance de l'expert ne saurait donc se résumer à une absence de tous liens entre l'expert et le commanditaire. Toutefois ces liens ne doivent en aucun cas affecter le sens du rapport d'expertise faute de quoi la protection de l'assuré sera atteinte. Tel est le cas à notre avis des liens d'intérêts juridiques (paragraphe I) et économiques (paragraphe II) qui unissent l'expert compagnie à l'assureur.

PARAGRAHE I : LES LIENS D'INTERETS JURIDIQUES ENTRE EXPERT COMPAGNIE ET ASSUREUR, LIMITE A LA PROTECTION DE L'ASSURE

La désignation d'un spécialiste en qualité d'expert fait naître un lien juridique entre le commanditaire et l'expert, lien qui est de nature à limiter l'indépendance de l'expert et donc par ricochet à limiter la protection de l'assuré par le biais de la pratique de l'expertise. Ce lien peut ainsi prendre la forme d'un lien contractuel (A) ou résulter de la professionnalisation de l'expertise en assurance. (B).

A- DU FAIT DE LA DEPENDANCE QU'IMPLIQUE LE LIEN CONTRACTUEL LIANT EXPERT ET ASSUREUR

L'expertise peut revêtir une forme contractuelle⁵⁰, et la qualification précise que peut recevoir ce contrat conclu intuitu personae⁵¹ détermine le degré d'altération que peut subir l'indépendance de l'expert. En effet le lien juridique entre expert et assureur peut revêtir la forme de contrat d'entreprise, de contrat de travail ou de contrat de mandat.

Le contrat par lequel un expert est institué s'analyse en principe comme un contrat d'entreprise⁵² et plus précisément d'un contrat de conseil dont l'objet consiste en la délivrance d'un avis. Dans ce cas de figure l'exécution indépendante de la mission confiée à l'expert fait partie intégrante des traits qualificatifs de ce type de contrat. Ici l'expert accomplit ses opérations de manière autonome, sans recevoir d'instructions du destinataire du rapport.

En l'absence d'indépendance de l'expert, la relation contractuelle entre expert et assureur serait alors un contrat de travail caractérisé par un lien de subordination juridique entre un employeur (l'assureur) et un salarié (l'expert). Ainsi tel serait le cas par exemple du médecin conseil employé par l'assureur, ou encore de l'expert automobile employé par la compagnie.

Toutefois, la qualification de la relation contractuelle entre expert et assureur se matérialise le plus souvent en mandat apparent⁵³.

Des trois qualifications précitées, il ne nous a pas été donné d'observer personnellement le contrat de travail, ce lien contractuel étant très rare, aussi ne nous appesantirons nous pas dessus. Par contre si la relation experts-assureurs est matérialisée par un contrat de louage d'entreprise, dans sa mise en œuvre au sein des compagnies elle revêt la forme d'un mandat apparent. Sous cette dernière forme, le lien juridique entre l'expert et l'assureur devient très fort. Et c'est alors que des difficultés peuvent survenir quant à l'indépendance réelle de l'expert vis-à-vis de son commanditaire. En effet du mandat apparent découle une proximité d'intérêts tel que : l'exercice d'une activité d'expertise au service exclusif des sociétés d'assurance, l'avis des sociétés d'assurance dans l'agrément des experts⁵⁴, etc. Avec de tels liens l'expert serait dès lors tenté en l'absence de tout contrôle de

⁵⁰ Voir supra.

⁵¹ Le contrat est en effet passé en considération de la compétence personnelle de l'expert.

⁵² Voir supra.

⁵³ Voir supra.

⁵⁴ Nous faisons surtout allusion ici au fait que c'est l'assureur qui choisit ses experts, et pour ce qui nous a été donné d'observer ce sont les experts qui vont vers les assureurs pour avoir des conventions de collaborations.

privilégier et de rendre des rapports en faveur de son partenaire. Un tel état des faits constitue à notre avis une réelle limite à la protection de l'assuré par le biais de l'expertise. En effet un expert pourrait se voir brandir la menace d'une rupture de tous liens et ainsi céder, pire l'expert pourrait même agir de sa propre initiative afin de plaire au détriment de l'assuré⁵⁵. Et ce souci de plaire sans doute ou même de voir naître des liens juridiques est à l'origine à notre avis d'une certaine limite de l'expertise comme moyen de protection spécifique à l'assurance au Cameroun. Tel est le cas de la minoration quasi systématique en cas de tierce expertise automobile⁵⁶. A cet état des choses s'ajoute le lien juridique né de l'évolution actuelle de la pratique de l'expertise vers une professionnalisation (B).

B- LA PROFESSIONNALISATION DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE, LIMITE A LA PROTECTION DE L'ASSURE

Il n'est plus à démontrer que la perception du lien juridique entre l'assureur et l'assuré sous l'angle du mandat crée un lien juridique très fort qui à l'heure actuelle entraîne l'émergence d'une profession⁵⁷ : expert de compagnie d'assurance qui n'aura pour seule activité ou activité prépondérante que de rendre des rapports d'expertise pour le compte des assureurs. En effet la demande est sans cesse croissante dans ce domaine (la croissance allant de pair avec celle de l'activité de la compagnie).

Or, l'expertise est une fonction et non une profession, et de ce fait l'activité de praticiens d'une discipline, d'un art doit être prépondérante par rapport à leur activité d'expert⁵⁸. Un tel développement serait alors un danger pour l'autorité de l'expert qui dès lors ne pourrait plus se prévaloir de sa légitimité technique qu'il tient de l'exercice d'une activité bien précise ou il est passé maître, et non pas dans l'exercice de l'expertise seule. C'est parce qu'il est un professionnel reconnu de sa spécialité qu'il est choisi comme expert. Et ainsi un expert qui n'aurait qu'une activité d'expertise, et rien d'autre, ne peut valablement être

⁵⁵ Tel est le cas par exemple de ces experts qui minorent à l'excès sans que l'on ne sache pourquoi leurs évaluations en cas de sinistres ceci au détriment de l'assuré.

⁵⁶ Cela ressort d'une observation faite sur une dizaine de dossiers sinistres auto matériels et aussi des dires et observations des rédacteurs sinistres pour qui en auto procéder à une tierce expertise est risqué pour l'assuré qui voit presque toujours ses prétentions revues à la baisse.

⁵⁷ Nous tenons à préciser ici que le terme professionnalisation ne doit pas être perçu qu'au sens premier c'est-à-dire comme une activité dont l'exercice tend n'être confié qu'à des spécialistes, mais aussi comme cette tendance à voir émerger une classe d'expert dont la seule activité consisterait à faire uniquement des expertises.

⁵⁸ Nous voulons faire allusion ici à l'impact de l'émergence d'une profession à part entière d'expert compagnie sur la protection de l'assuré.

indépendant. En effet il serait légitime de s'interroger sur l'indépendance d'un expert qui n'aurait que l'expertise comme activité et par là comme seule source de revenu⁵⁹.

La professionnalisation de l'expertise en assurance conduit les experts à s'organiser sur le modèle de cabinet d'expertise en assurance. Sur le marché camerounais de l'assurance une difficulté naît de cette situation. En effet un tel modèle fait disparaître le caractère d'intuitu personae (au sens le plus stricte du terme) que devrait revêtir l'expertise, l'expert s'entourant de collaborateurs plus ou moins chevronnés rompt l'homogénéité de la qualité de l'expertise d'autant plus qu'il n'existe pas sous nos cieux des séminaires réguliers sur la formation de praticiens d'autres disciplines à l'assurance⁶⁰ ce qui à notre avis nuit à la protection de l'assuré par le biais de l'expertise. En effet l'autorité de l'expert qui repose pour une grande part sur ses compétences juridique, technique, pédagogique et son bon sens contribue à protéger l'assuré et est malheureusement intimement liée à la personne de l'expert mandaté. Ainsi avoir des rapports d'une personne autre que l'expert que l'on connaît est source d'insécurité pour l'assuré et même l'assureur. Il nous a été donné d'observer de tel cas pour un cabinet d'expertise technique et un cabinet médical. On aurait dit que les rapports émanaient de structures différentes malgré l'effort fait pour suivre une certaine méthodologie.

Au-delà des liens juridiques, les liens économiques entre experts et assureurs peuvent être aussi à l'origine d'entraves à la protection des assurés au travers de la pratique de l'expertise en assurance.

PARAGRAHE II : LES LIENS D'INTERET ECONOMIQUE ENTRE EXPERT ET ASSUREUR, AUTRE LIMITE A LA PROTECTION DE L'ASSURE

L'exercice de l'expertise présente un versant économique. En effet en contrepartie de ses prestations l'expert doit être rémunéré, mais l'existence de liens économiques ne justifie pas à elle seule une dépendance quelconque de l'expert vis-à-vis de l'assureur. Toutefois une certaine dépendance peut survenir du fait de la rémunération accordée aux experts (A) ou de la fidélisation des relations entre assureurs et experts compagnie⁶¹ (B).

⁵⁹ Voir infra.

⁶⁰ Pour le moment c'est chaque compagnie qui se charge de cet aspect pour ses experts.

⁶¹ Une limite peut aussi découler des sources de revenus de l'activité principale de l'expert, mais nous n'aborderons pas ce pan dans la présente étude.

A-LA REMUNERATION DES EXPERTS COMPAGNIES

Les experts compagnies constituent un métier auxiliaire⁶² et fournissent ainsi donc une activité au bénéfice de l'assurance. Lorsque les experts interviennent à la demande des assureurs, ils sont rémunérés selon des honoraires convenus à l'avance et/ou en fonction du temps passé. Mais il arrive que l'assureur prenne en charge les frais d'honoraires de l'expert commis par l'assuré en vertu de certaines dispositions du contrat le liant à l'assuré. De ce lien économique qui naît du fait de la rémunération de l'expert peut naître une certaine dépendance à l'égard du commanditaire qu'est l'assureur, dépendance qui constitue une sérieuse limite à la protection de l'assuré par le jeu de l'expertise.

L'existence de cette rémunération ne constitue pas en elle-même un risque pour l'indépendance de l'expert. Par contre certaines considérations et attitudes peuvent mener à une dépendance. Tel est le cas en effet lorsque les experts font de l'activité d'expertise avec l'assureur leur activité principale, voir même unique. Dans une telle situation la dépendance économique est assez claire. Celui qui tire ses revenus d'une seule source peut craindre et à juste titre que cette source ne tarisse, et être tenté par toutes sortes de compromis visant à préserver ses revenus. D'ailleurs certaines législations telles que celle de l'Espagne⁶³ considèrent que les travailleurs autonomes qui tirent au moins 75% de leurs revenus d'activité de leur relation contractuelle avec un seul client comme : « travailleurs autonomes économiquement dépendants ». Un tel état de choses met l'expert dans une situation assez délicate vis-à-vis de l'assureur, situation qui sans aucun doute fragilise l'assuré et le place dans une situation où sa protection n'est plus garantie par la pratique de l'expertise, mais bien au contraire menacée par cette dernière.

Une pareille menace pour l'assuré peut aussi surgir du montant même des revenus que l'expert peut être amené à percevoir du fait de son activité d'expertise. En effet si le montant des revenus ou la garantie de leur paiement est lié au caractère favorable ou non des conclusions du rapport pour le commanditaire, l'expert être humain fait de chair et de sang aura une tendance certaine à orienter son rapport. Dans pareille situation si l'assureur est le commanditaire, l'assuré pourrait être en situation de faiblesse accentuée. Aussi la pratique actuelle des assureurs qui consiste à rémunérer l'expert sur la base de ses compétences, la

⁶² C'est sous ce vocable que Jérôme YEATMAN dans son ouvrage intitulé Manuel International de l'Assurance catégorise l'expertise.

⁶³ Il s'agit d'une loi du 11 Juillet 2007.

complexité des opérations à réaliser est à encourager et surtout à être respectée par les assureurs.

La force des liens économiques entre assureurs et experts peut aussi être une entrave à l'indépendance de l'expert et par ricochet limiter la protection de l'assuré.

B- LA FIDELISATION DES RELATIONS ENTRE ASSUREURS ET EXPERTS COMPAGNIE, LIMITE A LA PROTECTION DE L'ASSURE PAR LE BIAIS DE L'EXPERTISE

Lorsque le besoin s'en fait sentir, l'assureur dispose en principe d'un éventail assez large d'experts auquel il peut faire recours. Mais pour diverses raisons (compétences, célérité, coût des honoraires...) l'assureur peut être amené à préférer certains experts au détriment d'autres. Et cette attitude tout à fait humaine lorsqu'elle vire à un sentiment d'attachement durable constitue une dérive à notre sens. Tel est le cas lorsque l'assureur est enclin à désigner de manière récurrente un même expert. La conséquence dans des situations pareilles est que les revenus de l'expert prennent de l'ampleur et ce dernier commence à devenir économiquement dépendant, nous amenant à la situation précédemment décrite⁶⁴.

En outre recourir constamment à un même expert est de nature à créer un climat de suspicion à l'égard de l'assureur. La fidélité vis-à-vis d'un expert est de nature à faire de lui un expert zélé chez qui l'objectivité n'est plus qu'un vain mot. Il va de soi qu'un tel expert est un danger pour l'assuré. D'ailleurs au sein de SUNU les nouvelles procédures envisage de faire de la rotation des experts une obligation du moins en matière de sinistres.

A côté de ces limites inhérentes à l'expertise même, l'on peut aussi distinguer des limites externes.

⁶⁴ Voir infra.

SECTION II : LES LIMITES A LA PROTECTION DE L'ASSURE ISSUES DE L'ENVIRONNEMENT EXTERNE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE

L'expertise en assurance est loin d'évoluer en vase clos et de ce fait peut être amenée à subir l'influence de son environnement externe. C'est ainsi que le rôle protecteur de l'expertise vis à vis de l'assuré peut être limité par l'environnement socio-économique peu favorable (paragraphe I) ainsi par la méconnaissance de l'expertise en assurance par l'assuré (paragraphe II).

PARAGRAPHE I : L'EXISTENCE D'UN ENVIRONNEMENT SOCIO- ECONOMIQUE PEU FAVORABLE, LIMITE A LA PROTECTION DE L'ASSURE PAR L'EXPERTISE EN ASSURANCE

La zone CIMA étant constituée d'Etats dont le niveau de développement économique est encore assez faible en comparaison des standards internationaux, les ressortissants de ces Etats là et notamment les assurés ont pour la majorité un pouvoir d'achat assez faible, faisant de l'expertise en assurance un instrument assez couteux lorsqu'il commet l'expert(A). A cet état des choses s'ajoute la difficulté à rencontrer des experts d'assurés(B).

A-L'EXPERTISE EN ASSURANCE, UN INSTRUMENT COUTEUX POUR L'ASSURE

Bien que dans la majorité des cas l'expertise est à la charge de l'assureur directement ou non, il existe des situations où c'est à l'assuré de prendre à sa charge les frais d'honoraires de l'expert. Tel est le cas notamment des expertises préalables et en cours de contrat commis par l'assuré. Lorsque l'assuré est personne physique⁶⁵, il lui faut déboursier les fonds nécessaires au paiement des honoraires de l'expert de sa propre poche. Dès lors l'assuré qui ne peut réunir la somme nécessaire⁶⁶ pour les honoraires de l'expert ne pourra avoir accès à l'expertise et par ricochet ne pourra jouir de la protection donnée par l'expertise en assurance. Le constat est alors simple, les particuliers sont assez rares à se tourner vers l'expertise

⁶⁵ Nous tenons à différencier ici l'assuré personne physique et l'assuré personne morale, ce dernier n'étant pas à susceptible de percevoir le coût comme un obstacle de premier ordre. Aussi pour cette partie uniquement le terme assuré sera synonyme pour nous d'assuré personne physique.

⁶⁶ Le montant des honoraires varie en fonction de la complexité et de la valeur des biens. Mais en général le cout peut être assez élevé et décourager l'assuré surtout que ce dernier a tendance à comparer le coût des honoraires au montant de la prime. Il ne se résout à payer le prix qu'en cas de sinistre.

notamment lorsqu'elle survient avant la conclusion du contrat ou en cours d'exécution. Tous ces faits concourent à limiter la protection fournie par l'expertise non pas dans l'exercice des droits qu'elle confère, mais dans l'usage même de ces droits. Au-delà même du coût, la protection conférée par l'expertise en assurance se voit aussi entravée par la difficulté à rencontrer des experts d'assurés.

B- LA DIFFICULTE A RENCONTRER DES EXPERTS D'ASSURES

En principe en assurance il existe des experts compagnies qui fournissent exclusivement leur prestations aux compagnies d'assurance, et les experts d'assurés comme leur nom l'indique sont au service de l'assuré. En effet sous d'autres cieux et en France notamment il existe une catégorie d'experts dont les activités d'expertise sont consacrées à la défense des intérêts des assurés ainsi qu'à leur conseil. Ces experts d'assurés jouent ainsi un rôle très important dans la protection des assurés. Sur le marché camerounais des assurances il ne nous a pas été donné de rencontrer ou d'entendre parler d'experts qui ne vouent leur activité d'expertise qu'au seul service des assurés.

Cet état des choses qui se justifie sans doute par le faible taux de pénétration des assurances en Afrique noire est de nature à limiter l'impact positif que joue la pratique de l'expertise en assurance sur la protection de l'assuré. Ainsi l'assuré qui souhaite recourir à un expert dans notre contexte a de fortes chances de rencontrer un expert qui a déjà une convention de collaboration avec une ou plusieurs compagnies d'assurances, et dès lors il y'a de fortes chances qu'il y'ait conflits d'intérêts au profit de l'assureur ce dernier étant la partie la plus forte donc limitation de la protection des assurés. En outre de nos jours les contrats d'assurances portant sur les choses sont de plus en plus rédigés avec des garanties dites « honoraires d'experts » qui permettent à l'assuré d'être remboursé dans certaines limites du coût de ces honoraires. Et pour un fonctionnement plus pratique de cette garantie, les assureurs fournissent une liste d'experts que l'assuré pourra choisir (l'assuré n'est toutefois pas obligé de se limiter à cette liste). Etant donné que c'est l'assureur qui paye les honoraires de l'expert les autres limites mentionnées plus haut peuvent encore s'appliquer dans ce cas. A cette difficulté que rencontre l'assuré peut aussi s'ajouter comme limite la méconnaissance qu'il a de la pratique de l'expertise en assurance.

PARAGRAPHE II : LA MECONNAISSANCE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE PAR L'ASSURE, LIMITE A SA PROTECTION

Utiliser au mieux de ses capacités un outil nécessite sa connaissance parfaite, et l'expertise en assurance n'y déroge pas. En effet si l'assuré veut pouvoir mettre en branle les mécanismes de l'expertise pouvant contribuer à le protéger, il faudrait qu'il maîtrise sa pratique. Dès lors en ignorer les pratiques serait une limite à sa protection par le biais de l'expertise (A) et il en va de même de la méconnaissance des droits que lui confère la pratique de l'expertise en assurance pour assurer sa protection (B).

A- L'IGNORANCE DES PRATIQUES DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE PAR L'ASSURE

L'expertise en assurance nécessite la mise en œuvre de mécanismes plus ou moins complexes. Ainsi celui qui souhaite mettre en branle toute cette machinerie se doit de la connaître dans tous ses méandres. Si cette maîtrise peut être aisée pour l'assureur, il en va autrement de l'assuré qui ignore tout ou presque des pratiques régissant l'expertise en assurance. En effet la connaissance que peut avoir l'assuré ne peut dépendre que de sa culture personnelle ou des explications reçues à la souscription. Or, si l'assuré est généralement tenu informé des garanties auxquelles il a souscrit ainsi que de l'étendue de leur couverture, il est rarement voir jamais informé sur le fonctionnement de mécanismes auxquels l'assurance a recours pour fonctionner.

Tel est le cas de l'expertise dont les pratiques échappent presque totalement à la compréhension de l'assuré⁶⁷. Dès lors comment est-ce qu'il pourrait user à son bénéfice de tous ces mécanismes que l'expertise en assurance met à son service pour assurer sa protection ? Sait-il même que l'expertise contribue à le protéger ? Cette ignorance de l'assuré constitue le plus grand obstacle, la plus grande atteinte à la protection de l'assuré par le biais de l'expertise. En effet cette ignorance de l'assuré contribue à l'exclure comme artisan actif de sa protection, et le rend incapable d'user convenablement de l'expertise pour se protéger, il est livré pieds et poings liés au bon vouloir de l'assureur ce qui n'est pas à encourager car la protection ne dépendra plus entièrement que du bon vouloir d'une partie : l'assureur.

⁶⁷ L'on se borne généralement à faire comprendre à l'assuré les situations dans lesquelles il peut ou doit recourir aux services d'un expert.

Tel est le cas par exemple de l'assuré qui ignore la possibilité qui lui est offerte de s'attaquer aux conclusions de l'expert compagnie, ou qui ignore à quel moment il peut recourir à l'expertise pour la défense de ses droits. Un tel assuré cours s'il n'est pas en face d'un expert consciencieux ou d'un assureur de bonne foi de se faire léser à tous les coups. Aussi l'assuré devrait-il tout mettre en œuvre pour maîtriser les rouages de l'expertise. Cette ignorance de l'assuré ici décrite va de pair avec la méconnaissance de ses droits.

B- UNE CERTAINE MECONNAISSANCE DE SES DROITS PAR L'ASSURE : CAS DE L'INCIDENCE DE L'EXPERTISE SUR LA PRESCRIPTION BIENNALE

L'ignorance dont peut faire montre l'assuré au sujet des pratiques de l'expertise à pour corollaires directs l'ignorance ou la mauvaise connaissance des droits qu'il tire de l'expertise en assurance. De cela il ressort une incapacité pour l'assuré à pouvoir user de l'expertise comme moyen de protection, ou de déterminer quand est ce que ses droits sont bafoués. Ce qui à nos yeux limite encore davantage la protection que pourrait fournir l'expertise. Un cas patent de cette méconnaissance de ses droits peut être illustré au travers de l'impact de l'expertise sur la prescription biennale⁶⁸. En effet la désignation d'un expert a une incidence sur la prescription biennale : elle interrompt la prescription⁶⁹. Et l'interruption a un effet radical puisque le délai partiellement écoulé est effacé et un délai de même durée court à compter de l'acte interruptif, en l'occurrence la désignation de l'expert. Si de prime abord cet effet de la désignation d'un expert peut être interprété comme une protection pour l'assuré, la désignation de l'expert peut aussi desservir l'assuré. En effet de façon générale⁷⁰, aucun délai n'est imposé à l'expert pour accomplir sa mission et déposer son rapport. De son côté, l'assuré qui ignore le plus souvent tout des règles qui régissent la prescription va attendre logiquement les résultats de l'expertise avant d'effectuer une réclamation auprès de son assureur. Rares sont les assurés qui savent que le temps continue à s'écouler inexorablement malgré l'expertise en cours. Or, si l'expertise s'éternise au-delà de deux années à compter de la désignation de l'expert, l'action de l'assuré en paiement de l'indemnité d'assurance sera éteinte par l'effet de la prescription.

⁶⁸ Cette prescription est consacrée par l'article 28 C.CIMA.

⁶⁹ La prescription biennale peut être perturbée, et ainsi être prolongée en cas d'intervention de certains événements qui peuvent interrompre ou suspendre le délai. Tel est le cas de la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre.

⁷⁰ Excepté dans le cadre d'une assurance incendie. Dans la mesure où un délai est imposé à l'assureur (article 46 C.CIMA. Il s'agit d'un délai de 6 mois). Ou dans le cadre de l'expertise corporelle auto (article 245 C.CIMA).

La mauvaise connaissance de ce droit qu'induit la désignation de l'expert peut être lourde de conséquences fâcheuses pour l'assuré, ayant ainsi un impact négatif sur sa protection. Ici un élément qui aurait pu être bénéfique à cause d'une mauvaise connaissance de l'assuré se change en danger. Ce cas illustre parfaitement le fait que l'ignorance est l'obstacle le plus grand à l'accessibilité d'un droit. Et si celui qui est censé être protégé ignore tous des mécanismes mis en jeu pour assurer sa protection, alors cette dernière ne sera jamais totale, et dépendra du bon vouloir de l'autre. Aussi tous les intervenants au processus d'assurance que sont les assureurs et le législateur CIMA doivent œuvrer de concert pour valoriser les pratiques de l'expertise en assurance ceci afin de parvenir à une meilleure protection de l'assuré.

CHAPITRE II: LA VALORISATION DES PRATIQUES DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE POUR UNE MEILLEURE PROTECTION DES ASSURES

Si sa réalité ne peut être niée ou remise en cause, la protection de l'assuré au travers des mécanismes et instruments issus de l'expertise en assurance est loin d'être parfaite. Tendre vers cet idéal qu'est la perfection de la protection que la pratique de l'expertise en assurance confert à l'assuré passera par une valorisation de l'expertise à travers un meilleur usage de l'expertise dans la gestion des sinistres (section I) ainsi qu'un encadrement plus stricte des obligations des protagonistes et des activités relatives à la pratique de l'expertise en assurance (section II).

SECTION I: LA GESTION DES SINISTRES, UN ELEMENT DETERMINANT POUR LA PARTICIPATION DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE A LA PROTECTION DES ASSURÉS

En matière d'assurance, l'innovation peut se décliner principalement à trois niveaux: produit, distribution, et gestion des sinistres. S'agissant de la gestion des sinistres, les assureurs doivent aboutir à une gestion assez fluidifiée dans laquelle le client doit pouvoir se projeter: les assureurs doivent repenser la relation client. Dans cette optique, l'usage de l'expertise en assurance vis à vis de l'assuré doit être repensé et peut dès lors revêtir un rôle déterminant dans la concurrence entre compagnies (paragraphe I) tout en étant déterminant même pour l'image de l'industrie d'assurance (paragraphe II).

PARAGRAPHE I: DETERMINANT DANS LA CONCURRENCE ENTRE COMPAGNIES

Pendant de nombreuses années, les compagnies d'assurances parce qu'étant peu nombreuses se sont partagées le marché, chacune ayant un périmètre d'intervention bien précis. Mais aujourd'hui la configuration du marché CIMA en général et du marché camerounais en particulier a considérablement évoluée avec l'entrée de nouveaux acteurs. L'environnement étant de plus en plus concurrentiel, l'expérience client et la qualité de service deviennent des enjeux majeurs pour les acteurs du secteur. Or l'expertise en assurance comme ils nous a été donné de voir tout au long de nos développements permet sans aucun doute un contact rapproché avec le client qu'est l'assuré, permettant ainsi de donner à

l'expertise un rôle majeur dans la politique concurrentiel de l'assureur (A), tout en faisant de lui l'un des principaux référentiels du contrôle de la concurrence entre compagnie (B).

A- RÔLE DE LA CONCURRENCE DANS LA VALORISATION DE L'EXPERTISE

Survivre sur le marché de l'assurance est de nos jours une lutte de tous les instants, chaque compagnie s'évertuant à préserver ses acquis tout en ratissant large. Dans un tel climat, une valorisation de l'expertise avec à l'esprit une meilleure protection de l'assuré peut constituer un atout majeur pour l'assureur qui déciderait de mettre en avant cette perception. En effet tout assureur doit désormais savoir que le client est au centre de l'activité d'assurance, et tout doit tendre à le satisfaire. La pratique de l'expertise en assurance entraînant une très forte interaction avec le client, c'est l'instrument rêvé pour avoir un bon retour et suscité une bonne expérience client. En effet les produits d'assurance étant assez techniques⁷¹, l'assuré en a une perception assez difficile, et seule la prime (le prix) peu lui servir de repères. Aussi un bon usage de l'expertise et des mécanismes et principes qui la régissent peut faire la différence d'avec la concurrence. D'autant plus qu'à l'heure actuelle les assureurs du marché essayent de se démarquer de la concurrence en prônant l'assistance, et l'expertise bien ficelée constituerait un argument de poids.

La valorisation pourrait ici consister en une célérité accentuée dans la transmission des rapports⁷², ce qui aurait pour conséquence immédiate une rapidité dans l'indemnisation ce qui serait au profit de l'assuré. Cette valorisation pourrait aussi revêtir la forme d'un renforcement du contradictoire. Le renforcement ici consisterait surtout à permettre une interaction plus poussée entre l'expert et l'assuré. Ainsi la possibilité serait offerte à l'assuré de poser des questions à l'expert chaque fois que besoin se fera sentir. L'assureur devra aussi s'évertuer à communiquer systématiquement les rapports à l'assuré ce qui n'est pas encore présentement le cas. Et enfin l'assureur devra veiller à ce que tous les mécanismes de l'expertise contribuant à la protection de l'assuré soit effectivement mis en œuvre et surtout que l'assuré en est connaissance. Donc une valorisation réelle se fera d'abord par une sensibilisation active et forte des assurés. Cette valorisation aux fins de pratiques concurrentielles devra être l'objet d'un contrôle accentué.

⁷¹ Ces produits font l'objet de conditions générales assez difficile à appréhender, il existe des exclusions, des franchises et en plus ils sont difficilement comparables.

⁷² Valorisation à laquelle devra s'adjoindre une uniformisation des rapports d'expertise qui devront gagner en clarté.

B- LE CONTRÔLE DE LA CONCURRENCE ENTRE COMPAGNIE, GAGE D'UNE MEILLEURE SECURITE DE L'ASSURE

Dans le but de damer le pion à la concurrence, certains assureurs pourraient dépasser la mesure du raisonnable et ainsi sombrer dans la concurrence à outrance qui si elle profite à la compagnie lambda et à ses assurés serait par contre néfaste pour les autres assureurs et leurs assurés, ou même serait aussi néfaste à leurs propres assurés. Tel serait le cas d'une valorisation excessive de la rémunération des experts qui pourrait avoir un effet contraire au but visé notamment en ce qui concerne la protection des assurés. En effet revaloriser⁷³ excessivement les honoraires si cela pourrait améliorer le rendement et la qualité du travail des experts, cela pourrait aussi renforcer la dépendance des experts vis à vis de l'assureur qui aurait une telle politique. Aussi les autorités de contrôle notamment les DNA (Direction Nationale des Assurances) devraient veiller à ce que la juste mesure ne soit pas dépassée surtout que les compagnies ont des frais généraux déjà assez élevés.

Une telle sur rémunération pourrait avoir un autre effet néfaste: mettre les experts hors de portée de certaines compagnies qui n'auraient pas les moyens suffisants pour rémunérer les experts qui commenceraient à prendre les nouvelles rémunérations comme repères pour fixer leurs honoraires. Une situation pareille si elle devenait réalité (et n'est-ce pas d'ailleurs déjà le cas) ferait en sorte que la qualité des expertises serait alors disparate, les assureurs ayants de grosses ressources auront les meilleurs experts, les autres feront avec ce qu'il y'a. Or l'assurance ne pourra se développer sous nos cieux que si les assureurs comprennent qu'ils doivent être à même de fournir des services assez homogènes, le marché doit agir de concert pour espérer faire de l'assurance pour tous une réalité.

En outre une telle attitude contribuerait à rendre encore plus inaccessible l'expertise à l'assuré dans la mesure où les assurés auraient toutes les difficultés à accéder à un expert.

Les compagnies d'assurance doivent donc travailler de concert, et le contrôle ici doit aller au-delà des activités régaliennes confiées habituellement à de telles structures. Les assureurs doivent intégrer que la gestion de sinistres est le seul moment de la vie d'un contrat où l'assuré perçoit réellement la réalité du produit d'assurance. La gestion de sinistre est donc déterminante de l'image que l'on peut être amené à avoir de l'industrie des assurances.

⁷³ Revaloriser ici irait dans le sens de rémunérer au-delà de la norme au Cameroun par exemple se serait aller au-delà du barème fixé.

PARAGRAPHE II! DETERMINANT DE L'IMAGE DE L'INDUSTRIE DES ASSURANCES

Une meilleure protection de l'assuré passerait aussi sans doute par la nécessaire définition d'un cadre de coopération entre experts et compagnies d'assurances (A), ainsi que par une amélioration de la qualité des procédures de gestion (B).

A- LA NECESSAIRE DEFINITION D'UN CADRE DE COOPÉRATION ENTRE EXPERTS ET COMPAGNIES D'ASSURANCE

La coopération entre experts compagnies et assureurs est régie principalement par une convention de collaboration, qui n'est rien d'autre en fait que le contrat qui va organiser les relations entre les parties prenantes. Et comme tout bon contrat ces conventions ne se préoccupent pas de manière directe des tiers. Dès lors une question devrait être posée: les conventions de collaboration suffisent-elles à définir et cerner intégralement le champ dans lequel doit se mouvoir la relation expert- assureur? A cela nous répondons que si la convention de collaboration constitue déjà un bon début, elle pourrait être complétée par d'autres moyens. Ainsi par exemple les assureurs (pas une seule compagnie, mais tout le marché) devraient accompagner les experts à mettre sur pied et à adopter un code de déontologie de l'expert d'assurance qui viendra non seulement suppléer les experts dont les professions disposent déjà de code de déontologie, mais inculquera à tous ces professionnels l'éthique des assureurs et la place qu'occupe l'assuré dans la relation assuré assureur.

Les assureurs devraient aussi dans le cadre d'un meilleur encadrement de la coopération expert assureur au profit réciproque de toutes les parties prenantes ainsi que des assurés, former les experts sur les questions liées à l'assurance ainsi qu'à la rédaction des rapports. Pour cela le marché de la CIMA pourrait s'inspirer de ce qui se fait sous d'autres cieux et voir dans qu'elle mesure une filière « expertise en assurance » pourrait voir le jour au sein de l'IIA (Institut International des Assurances). Ici il s'agira juste d'imprégner ces professionnels d'autres sciences des notions d'assurance et de veiller à ce qu'il y'ait une homogénéité dans la qualité des rapports. Des séminaires de recyclages ou de formations pourraient aussi veiller à cela. S'il est vrai qu'une telle initiative serait coûteuse, elle reste à notre avis un chemin incontournable que nous devons emprunter si nous souhaitons faire évoluer l'assurance au sein de nos Etats. Il en va de même pour l'amélioration de la qualité des procédures de gestion des assurances.

B- L'AMELIORATION DE LA QUALITÉ DES PROCÉDURES DE GESTION DES ASSURANCES

L'amélioration des procédures de gestion des assurances doit se faire d'abord et pour le client qu'est l'assuré. Et pour se faire la démarche qualité⁷⁴ est l'outil idéal. En effet par le biais de la démarche qualité, l'assureur s'engage de lui-même à améliorer la qualité de ses services, pour le bien-être de ses clients. Dans le cadre de cette démarche les maîtres mots sont le plus souvent: célérité, toutes les procédures de la conclusion du contrat au règlement du sinistre doivent être empreintes de rapidité; conseil: à aucun moment que ce soit avant pendant ou même après le client ne doit pas être laissé à lui-même. Cette démarche peut donc se décliner sous plusieurs formes et touchée toutes les techniques de l'assurance, et de ce fait l'expertise n'y échappe point.

En matière d'expertise améliorer la qualité des procédures de gestion peut revêtir les deux aspects cités plus haut à savoir la célérité: ici l'assureur peut prendre l'engagement de fournir le rapport d'expertise en un temps record. L'amélioration peut encore être frappée du sceau du conseil et prendre dans ce cas la forme d'une « assistance expertise ». Ici l'expertise se présente sous un jour nouveau. En effet l'assureur s'engage ici à mettre à la disposition de son assuré son réseau d'experts afin que ce dernier lui vienne en aide par ses conseils, ses missions sur le terrain s'agissant des difficultés qu'il peut être amené à rencontrer soit dans son métier (notamment si ce dernier est parti lié avec l'assurance souscrite cas du bâtiment par exemple), soit avec la chose objet du contrat. Cette mise à disposition des experts peut même s'étendre aux relations qu'entretient l'assuré avec ses partenaires d'affaires et prendre l'aspect de conseils personnalisés. S'il est vrai que de telles missions confiées à l'expert suppose des liens d'intérêts plus forts entre assureurs et experts, l'approche avec laquelle l'expertise est menée ici contrebalance l'effet limitatif à la protection de l'assuré.

La valorisation de l'expertise ne saurait être limitée aux seuls aspects concurrentiels, elle doit aussi intégrer une approche juridique au travers de l'encadrement stricte des obligations des protagonistes de l'expertise en assurance.

⁷⁴ Il s'agit grosso modo de l'ensemble des engagements pris par l'assureur de son propre chef afin de satisfaire ses clients et se démarquer de la concurrence.

SECTION II : L'ENCADREMENT STRICTE DES OBLIGATIONS DES PROTAGONISTES DE LA PRATIQUE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE, CONTRIBUTION A UNE MEILLEURE PROTECTION DES ASSURÉS

L'expertise en assurance ayant pour fondements juridiques le contrat et la loi, l'on peut être amené à distinguer quatre principaux protagonistes: le législateur, l'assureur, l'expert et l'assuré. S'agissant du premier à savoir le législateur de par son rôle n'interagit pas pleinement avec les autres donc nous ne l'aborderons pas de manière spéciale. Par contre les professionnels que sont l'expert et l'assureur nous intéresserons tout particulièrement en ce qui concerne l'encadrement de leurs obligations (paragraphe I), tel sera aussi le cas de l'assuré (paragraphe II).

PARAGRAPHE I: DE L'ENCADREMENT DES OBLIGATIONS DES PROFESSIONNELS A LA PRATIQUE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE

Par opposition au profane, le professionnel est un homme de l'art, une personne dont l'appartenance à une profession fait attendre une qualification correspondante⁷⁵; il évolue donc dans le cadre de son activité contrairement au consommateur. En ce qui concerne l'expertise en assurance, l'expert et l'assureur peuvent être qualifiés de professionnels. Aussi verrons-nous respectivement l'encadrement juridique des obligations des experts (A) et l'encadrement juridique des obligations des assureurs (B).

A-L'ENCADREMENT JURIDIQUE DES OBLIGATIONS DES EXPERTS

L'appréhension des obligations de l'expert peut être assez complexe dans la mesure où ces obligations n'ont pas une seule origine. En effet, l'expert a des obligations qui ressortent du contrat qui le lie à son commanditaire d'une part, et d'autre part des obligations qui tirent leur origine de la profession même de l'expert⁷⁶. S'agissant des obligations contractuelles de l'expert, elles portent pour l'essentiel sur les missions à lui confiée par l'assureur, et aussi sur la célérité avec laquelle les rapports sont transmis ainsi que la qualité de ces rapports, bref de

⁷⁵ Vocabulaire juridique, op.cit.

⁷⁶ L'expert peut aussi avoir des obligations vis à vis de l'assuré en vertu notamment de certains principes de l'expertise. Mais nous ne les aborderons pas ici étant donné que ces obligations sont un acquis.

tout ce que les parties peuvent convenir entre elles. Les obligations contractuelles comme leur nom l'indique sont encadrées par les clauses du contrat et de ce fait ce sont les parties au contrat qui en fixent les contours. Aussi la protection de l'assuré ne pourra être pris en compte qu'autant que l'assureur le souhaitera⁷⁷, excepté les cas où le législateur a prévu certaines mesures (cas des délais en assurances incendie et dommages corporels) visant à protéger ce dernier. Il revient donc principalement à l'assureur et à l'expert de fixer ces obligations ainsi que les sanctions en cas de non-respect. La logique voudrait que l'assureur fasse tout ce qui est en son pouvoir pour que l'assuré soit satisfait en veillant que l'expert s'exécute en respectant toutes les règles susceptibles de protéger l'assuré. Ici c'est l'assureur qui est le garant de la protection de l'assuré.

Il ne serait pas prudent pour les obligations contractuelles de souhaiter une trop grande immixtion du législateur au risque de voir en cette intervention une violation du sacro-saint principe de la liberté d'entreprise. Par contre un renforcement du droit des consommateurs impacterait la rédaction des contrats vers une meilleure protection de l'assuré qui n'est rien d'autre qu'un consommateur de produits d'assurances.

Quant aux obligations professionnelles de l'expert elles tirent leur origine de codes déontologiques qui les encadrent. L'encadrement vise ici à obliger l'expert à respecter l'éthique de sa discipline lorsqu'elle opère en expertise. De tels cadres sont à encourager et constitue la meilleure valorisation par l'encadrement des obligations de l'expert. En effet les codes déontologiques sont tournés principalement vers le respect et la protection de l'autre. Malheureusement à notre connaissance hormis les médecins experts, les autres corps de métiers n'ont pas de code d'éthique ou de déontologie, et quand ils existent ils ne sont pas suffisamment contraignants. Les assureurs devraient donc s'investir en constituant un lobby fort afin que de tels codes d'éthiques voient le jour ou soit effectif dans leur fonctionnement lorsqu'ils existent de nom seulement. L'assureur aussi n'échappe pas à l'encadrement juridique de ses obligations.

B- L'ENCADREMENT JURIDIQUE DES OBLIGATIONS DE L'ASSUREUR

En matière d'expertise l'assureur a des obligations aussi bien envers l'expert qu'envers l'assuré. L'obligation vis à vis de l'expert porte principalement sur le paiement de ses honoraires, ainsi que sur la mise à disposition de l'expert de toutes les informations nécessaires pour accomplir de manière optimale sa mission. Ici aussi c'est le cadre

⁷⁷ Nous devons avoir à l'esprit que le contrat revêt le plus souvent la forme d'un contrat d'adhésion où la partie la plus forte est l'assureur.

contractuel qui régit ces obligations. Quant aux obligations vis à vis de l'assuré, ils découlent des engagements pris par l'assureur dans le contrat d'assurance et ces derniers font l'objet d'un encadrement très strict de la part du législateur CIMA. Mais l'on peut relever un fait assez perturbant. En effet en matière d'expertise le législateur ne s'est penché qu'exclusivement sur l'expertise corporelle, l'expertise technique c'est-à-dire celle autre que corporelle n'est pas pris en compte (excepté le cas de l'assurance incendie), ce qui à notre avis signifie tout simplement que le législateur CIMA se veut respectueux du sacro-saint principe de la liberté d'entreprise. C'est donc dire qu'ici seul le contrat a vocation à encadrer les obligations de l'assureur; et mettre sur pied un encadrement plus stricte des obligations vis à vis de l'assuré sera fait par le législateur nationale qui fera usage de la loi sur la consommation pour renforcer la protection de l'assuré qui lui aussi est consommateur. Au Cameroun, une loi sur la consommation existe, et c'est au sein de cette loi que la protection de tous les consommateurs est consacrée.

Si les professionnels sont astreints à des obligations, l'assuré doit aussi de son côté respecter des obligations.

PARAGRAPHE II : DES OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ EN MATIÈRE D'EXPERTISE

Valoriser l'expertise en assurance pour une meilleure protection de l'assuré, passe aussi par une meilleure connaissance des obligations de l'assuré vis à vis de l'assureur et de l'expert (A), ainsi que les sanctions au non-respect de ces obligations (B).

A- DE L'ENCADREMENT DES OBLIGATIONS DES ASSURÉS

Renforcer la protection de l'assuré passerait indéniablement par une meilleure connaissance de ses obligations par l'assuré. Se protéger suppose se défendre et le début d'une bonne défense passe par une bonne connaissance de son bouclier.

Un encadrement plus strict ici passe par une meilleure définition des obligations de l'assuré à toutes les étapes de l'expertise, afin de permettre un meilleur déroulement de l'expertise. En effet la principale obligation de l'assuré est de fournir à l'assureur et à l'expert toutes informations susceptibles de faciliter le déroulement de l'expertise. IL doit mettre à disposition de l'expert tout ce qui serait en mesure de l'aider dans la découverte de la vérité.

Valoriser ici suppose que tout soit mis en œuvre afin que l'assuré ait une meilleure connaissance de tous ce qui lui incombe comme obligations en matière d'expertise.

B- LES SANCTIONS EN CAS DE NON RESPECT DE SES OBLIGATIONS

Afin que l'expertise en assurance puisse jouer un rôle protecteur vis à vis de l'assuré, il ne faudrait pas que ce dernier s'oppose à sa mise en œuvre sciemment ou non. C'est ainsi qu'il serait souhaitable à notre avis que l'assuré qui ne se plie pas à ses obligations soit sanctionné. En effet l'assuré qui n'exécuterait pas ses obligations pourrait être taxé de mauvaise foi et ainsi être sanctionné. La sanction pourrait prendre ici la forme d'une déchéance. Sanctionner le l'assuré supposerait aussi que l'assureur puisse apporter la preuve du refus de collaborer de son assuré.

CONCLUSION GENERALE

Depuis son avènement comme moyen de protection le plus abouti que l'homme ait pu mettre sur pied afin de se prémunir contre les aléas de la vie, l'assurance n'a cessé d'étendre son champ d'action à toutes les activités humaines, rendant ainsi nécessaire à son bon fonctionnement le recours à d'autres professions. Ces métiers auxiliaires à l'assurance sont souvent exercés à titre individuel par des spécialistes exerçant sous forme de profession libérale, ou de professionnels regroupés au sein d'entreprises ou de réseau à dimension mondiale. Et l'un des fleurons de ces métiers auxiliaires sans qui l'assurance n'aurait pu connaître l'expansion qui est sienne aujourd'hui est : l'expertise. En effet l'expert de par la connaissance qui est sienne peut disséquer les éléments d'une matière complexe, afin de déciller les yeux profanes que les parties à un contrat d'assurance peuvent jeter sur certains domaines. Loin de se cantonner à sa fonction première, la pratique de l'expertise en assurance participe à la protection de l'assuré. Cette fonction de protection qui n'est premièrement pas la sienne n'est rendu possible qu'au travers des principes qui sous-tendent la pratique de l'expertise, ainsi que des missions qui lui sont dévolue en matière d'assurance.

Toutefois, cette protection de l'assuré par la pratique de l'expertise en assurance est encore à parfaire dans la mesure où elle connaît encore de nombreux bémols au rang desquels figurent : l'existence de liens d'intérêts entre expert et assureur ; mais aussi des interactions négatives entre pratique de l'expertise et l'environnement socio-économique qui est le nôtre. D'où l'importance d'une valorisation de l'expertise qui intégrerait aussi bien son rôle et son impact en matière de gestion de sinistre et de concurrence, mais aussi en y intégrant un encadrement plus stricte des obligations de tous les intervenant à l'expertise.

L'assurance dans la zone CIMA est à la croisée des chemins. Les frontières disparaissent, les échanges entre les hommes sont de plus en plus aisés, la société et les hommes changent, le monde n'est plus qu'un village, la distance n'a plus de sens, il n'y a plus de place pour le solitaire. Toutes ces mutations doivent amener le législateur CIMA ainsi que tous les autres acteurs du marché des assurances de cette zone à se départir des vieilles pratiques. La présente étude se situe en droite ligne de cette rupture d'avec l'ancien, dans la mesure où elle s'est attachée à faire ressortir l'intérêt pour l'assuré d'un mécanisme reconnu de prime abord comme étant au seul service de l'assureur et de ses intérêts. Aussi ce mémoire professionnel dont l'objet était de présenter la protection de l'assuré au travers de la pratique de l'expertise en assurance constituera peut être le point de départ de nouvelles études ayant

pour but de faire ressortir des instruments dont l'assureur use tous les jours, un aspect qui contribuerait à mieux protéger les assurés, bref à les remettre à la place qui doit être la leur. L'hiver arrive, un hiver long et froid et ne survivront à cet hiver que les assureurs qui auront assimilés tant sur le plan technique que dans leur psyché profonde que l'assuré est au cœur de l'activité d'assurance. Ne survivront à cet hiver que les assureurs qui comprendront que « quand l'hiver arrive, le loup solitaire meurt et la meute survie ». Et pour survivre les acteurs actuels des de la zone CIMA doivent œuvrer en synergie, et garder à l'esprit cette pensée d'ALBERT SCHWEITZER : « L'idéal est pour nous ce qu'est une étoile pour un marin. Il ne peut être atteint mais il demeure un guide ».

BIBLIOGRAPHIE:

OUVRAGES

OUVRAGES GENERAUX

BEAUD (M), L'Art de la thèse. Comment préparer et rédiger une thèse de doctorat, un mémoire de DEA ou de maîtrise ou tout autre travail universitaire, EDITION LA DECOUVERTE, Mars 1998,179 p.

CORNU (G), Vocabulaire juridique, Association Henri Capitant, PUF, 9ième édition. Août 2011, 1909 p.

ELA (J-M), Guide pédagogique de formation à la recherche pour le développement en Afrique, HARMATTAN, coll. Etudes africaines, juin 2014, 79 p.

OLIVIER (L), BEDARD (G) et FERRON (J), L'élaboration d'une problématique de recherche. Sources, outils et méthode, HARMATTAN, coll. LOGIQUES SOCIALES, Mai 2013, 94 p.

OUVRAGES SPECIALISES

YEATMAN (J), Manuel International de l'Assurance, ECONOMICA, 1998,377 p.

YIGBEDEK (Z), L'interprétation des dispositions du code CIMA sur le contrat d'assurance, deuxième édition revue et augmentée, Presses Universitaires de Yaoundé, février 2017, 248 p.

YIGBEDEK (Z), L'Assurance automobile théorie et pratique, troisième édition revue et augmentée, Presses Universitaires de Yaoundé février 2015 ,448 p .

ARTICLES:

ENCINAS DE MUNAGORRI (R) et LECLERC (O), « Les apports de la théorie juridique à la délimitation de l'expertise: réflexion sur le lien de droit. », in Yann Bérard et Renaud Crespin. Aux frontières de l'expertise. Dialogue entre savoir et pouvoirs, Presses universitaires de Rennes, 2010, pp.197-210.

FERRAND (F), « Le principe du contradictoire et l'expertise en droit comparé européen. » In Revue internationale de droit comparé, Vol .52, n°2, Avril-Juin 2000, pp 345-369.

LECLERC (O), « L'indépendance de l'expert », K. Faro (coord), L'expertise, enjeux et pratiques, Lavoisier/ Tec & Doc, pp 167-180; 2009, Sciences du risque et du danger.

MACABIES (Y), « L'expertise amiable en matière d'assurance de biens », atelier juridique Mai 2016.

REVUES ET ACTES DE COLLOQUES:

REVUE GENERALE DU DROIT DES ASSURANCES, n°4, Avril 2016.

EXPERTISE CIVILE ET PROCES EQUITABLE EN EUROPE, actes du colloque de PARIS, 15 Décembre 2009.

LOIS:

- CODE CIMA 2014
- CODE CIVIL
- CONVENTION PORTANT REVISION DES BAREMES D'HONORAIRES D'EXPERTS TECHNIQUES.