



PROTECT

Notre expérience, votre sécurité

Circulaire de la Compagnie d'assurances Protect

BULLETIN

56

ANNÉE 17 - NUMÉRO 56 - 2013

**NUMÉRO SPÉCIAL:
L'ÉVOLUTION DE LA RESPONSABILITÉ
ET SON ASSURANCE AU COURS
DES 20 DERNIÈRES ANNÉES.**



Edito

Il y a plus de 20 ans déjà que Protect assure les architectes et les ingénieurs au niveau de leur responsabilité civile et professionnelle. À l'heure actuelle, nous constatons que certains sinistres, ouverts à l'époque, ne sont toujours pas clôturés définitivement.

La raison principale se trouve dans la complexité de certains dossiers de construction dans lesquels plusieurs intervenants ont des intérêts divergents. Le temps nécessaire, en moyenne, pour aboutir à un règlement d'un sinistre, prend dans le cadre d'une procédure judiciaire, environ 10 ans. En cas de règlement amiable, la durée moyenne est d'environ 8 ans.

Au cours des 20 dernières années, les procédés en matière de construction ont énormément évolué et sont devenus nettement plus complexes. La responsabilité des concep-

teurs n'a cessé, en conséquence, de peser de plus en plus lourd, entraînant des risques, au niveau responsabilité, de plus en plus important à assurer. Un grand nombre de problèmes rencontrés il y a vingt ans restent d'actualité de nos jours et d'autres se sont ajoutés et ont ainsi alourdi les responsabilités des intervenants sur le chantier. Il est heureusement à noter qu'au fil des dernières années, la qualité de la construction s'est améliorée. Aujourd'hui, la prévention prend cependant une place encore plus importante. Une entreprise, qui se veut durable, doit y prêter l'attention nécessaire.

**Numéro spécial dédié à
l'évolution de la responsabilité
des professions libérales au fil
des 20 dernières années.**

Ce numéro spécial aborde dans un premier temps l'évolution de la responsabilité du concepteur sous un angle juridique. Vous y trouvez ensuite un compte rendu relatif à un débat tenu entre divers assureurs spécialisés en responsabilité professionnelle assurant diverses professions libérales ainsi que des courtiers d'assurances. Ce numéro comporte finalement une interview de divers intervenants dans le Monde de l'Assurance pour connaître leur opinion par rapport à l'évolution des responsabilités au fil du temps.

Nous vous souhaitons une bonne lecture et nous profitons de cette occasion pour vous souhaiter une bonne année !

*Rebecca Ramboer, Le Président
du comité de direction de Protect*

Au sommaire de ce numéro:

- Edito 1
- A la parole 2
- 20 ans de responsabilité des professions libérales dans le secteur de la construction et de l'immobilier 4
- Table ronde: Évolution de la responsabilité professionnelle des 20 dernières années 10

A la parole



Rebecca Ramboer

Au cours de ces vingt dernières années, bien des choses ont changé. Le "Monde de l'Assurance", magazine, destiné aux professionnels de l'assurance et qui paraît toutes les deux semaines, donne chaque mois la parole à des personnalités qui évoqueront leurs expériences. Dans l'édition du mois de mai 2012, deux générations interviennent. Ides Ramboer, fondateur de Protect et à présent, président du Conseil d'Administration et sa fille Rebecca Ramboer, CEO de Protect. Vous trouverez, ci-dessous, une partie de cet interview.

IDES & REBECCA RAMBOER Hier et aujourd'hui

Quel est selon vous le principal changement?

Rebecca: "Il y a vingt ans, à mon arrivée dans le secteur, la motivation de la plupart des clients potentiels/des assurés se fondait principalement sur la confiance qu'ils avaient dans la qualité de la personne avec laquelle ils traitaient et dans celle des produits qui leur étaient offerts. On souscrivait des polices de longue durée, voire à terme fixe de dix ans. En RC Auto (pour les voitures), la durée du contrat a même été légalement fixée à cinq ans.

Au fil des années, j'ai relevé une tendance à se laisser déterminer dans ses choix par le prix du produit et même par

la manière dont il est présenté (j'oserais même dire 'emballé'). Les contrats de base ont aujourd'hui une durée limitée à une seule année et, dans de multiples branches, on voit des clients étudier régulièrement les prix du marché."

Comment faisait-on jadis en matière de création et d'entretien des relations de clientèle?

Ides: "Il est devenu plus difficile de fidéliser les clients. Ils sont devenus plus critiques et ils ne placent plus une confiance aveugle dans le courtier ou dans la compagnie d'assurances. Le client entend obtenir la garantie et le service les plus étendus au prix le plus bas et il consultera régulièrement le marché. Toutefois, dans notre branche (la responsabilité professionnelle), le long terme reste plus important que dans les autres branches. J'observe cependant que, même chez nous, le nombre d'assurés qui accordent davantage d'importance au prix qu'à une bonne relation à long terme a tendance à augmenter. Le nombre de mandats de placement augmente au fil des ans."

Comment faisait-on jadis en matière d'acquisition de nouveaux clients?

Rebecca: "Les assurances, comme les affaires bancaires, ont beau se conclure sur la base d'un contrat personnel, la vente par Internet opère une percée pour certains produits et chez certains clients."

Comment faisait-on jadis en matière de suivi de l'évolution des besoins?

Rebecca: "Le suivi de l'évolution des besoins des assurés n'est souvent pas effectué ou pas de manière suffisamment approfondie. Nous constatons régulièrement, si pour une raison ou une autre nous devons visiter le site d'un assuré, que ce client exerce des activités qui ne sont pas reprises dans la police de responsabilité professionnelle. Pourquoi? Cela tient d'après moi, au moins en partie, au comportement de 'shopping' du client. Autrefois, un assuré n'avait le plus souvent qu'un seul courtier pour l'ensemble de son portefeuille. Ce dernier avait une vision correcte des besoins de ce client et avait le temps d'assumer le suivi de ses risques."

"La relation à long terme est plus importante dans le domaine de la responsabilité professionnelle, que dans les autres branches."

Comment faisait-on jadis en matière d'accès aux polices d'assurance pour les risques atypiques ?

Ides: «Vu qu'aujourd'hui la rentabilité technique est primordiale, on est devenu plus frileux dans l'acceptation de tels risques.»

Comment faisait-on jadis en matière de contact avec les compagnies et les courtiers?

Rebecca: "Les contacts sont devenus plus volatils, moins intenses et moins personnels. A cause d'Internet et du courrier électronique, on recourt moins vite au téléphone. Les contacts personnels menacent de s'éteindre, alors qu'un contact direct est important dans une matière qui devient sans cesse plus complexe."

Comment faisait-on jadis en matière d'administration?

Ides: "J'ai connu l'époque de la machine à écrire et du papier carbone, des sten-



Ides Ramboer

cils, de la photocopieuse avec un négatif et un positif, le temps de la première machine à calculer électronique, qui m'a coûté 250 euros alors qu'on en fait aujourd'hui cadeau lors de séminaires. J'étais à l'avant-garde et j'ai acheté mon premier ordinateur au début des années '80: un mono user HP avec un logiciel, au prix de 20.000 euros. C'était un modèle de table de seconde main qui n'avait qu'un an d'âge. Neuf, il coûtait 30.000 euros. L'ordinateur lui-même pesait 60 kilos et l'imprimante à aiguille 15 kilos. Pour le même prix et le même poids, on équipe aujourd'hui une armée de collaborateurs d'un matériel bien plus performant."

Rebecca: "Je relève une augmentation de la charge de travail du fait de la multiplication des courriers électroniques. Et en plus, avec les e-mails, on attend une réponse dans la journée."

Comment faisait-on jadis en matière de consolidation?

Ides: "Quand j'ai débuté dans le secteur, le paysage était saturé de compagnies d'assurances de droit belge et de filiales de compagnies étrangères. Je pense qu'il y en avait alors plus de trois cents en activité en Belgique. Chaque ville qui se respectait avait sa compagnie d'assurances. Aujourd'hui, il subsiste encore une centaine d'assureurs. Les petits ont été les premiers à fusionner pour de-

venir des moyens. Puis les entreprises moyennes se sont agrégées. On serait abasourdi en découvrant le nombre de reprises effectuées par AXA et Ageas. Hans Verstraete, qui a dirigé durant plus de deux décennies Naviga et par la suite Nateus avant de devenir vice-président du comité de direction d'Ethias (aujourd'hui chez KBC), me confiait qu'il avait à son actif des dizaines de reprises, quarante je crois. L'économie d'échelle était devenue un leitmotiv. Malgré le fait que bon nombre de personnes tendaient et tendent à la réalisation d'économies d'échelle, je reste convaincu qu'une petite entreprise a encore un bel avenir, à la condition qu'elle se spécialise."

"Les assurances ont beau se conclure sur la base d'un contrat personnel, la vente par Internet opère une percée pour certains produits et chez certains clients."

Comment faisait-on jadis en matière de traitement de plaintes?

Rebecca: "Je constate qu'on porte plainte de façon plus consciente qu'autrefois. On peut bien sûr s'adresser à présent à un système organisé, qui fait l'objet d'une attention régulière grâce à Assuralia. Les assureurs sont conscients, davantage qu'auparavant, de l'importance d'une bonne communication en matière

de plaintes, mais également de leur évaluation et de leur suivi. On effectue proactivement des enquêtes de satisfaction alors que c'était plutôt exceptionnel il y a une vingtaine d'années."

Comment faisait-on jadis en matière d'offre de formation continue?

Rebecca: "L'offre, payante ou gratuite, s'est beaucoup étoffée. Nous donnons nous-mêmes des formations et nous observons que ce sont les sessions d'information spécialisées qui attirent le plus grand nombre de participants. Les simples formations de base ont moins de succès."

Comment faisait-on jadis en matière d'offre de produits connexes?

Rebecca: "On relève une tendance croissante à proposer plusieurs produits ou garanties dans une même police ou un même package."

Comment faisait-on jadis en matière de relations avec les autres canaux de distribution?

Ides: "Dans les années '70, le courtage se présentait pratiquement comme le seul canal de distribution. On trouvait aussi, il est vrai, des compagnies avec un réseau d'agents exclusifs (les AP devenus Belfius, ABB devenue KBC, Hamburg-Mannheimer devenue Ergo ou la Prévoyance Sociale devenue P&V), mais elles étaient perçues négativement sur le marché en raison de l'absence d'indépendance. Des souscripteurs directs également, qui étaient considérés comme des suppôts de Satan à cause de la concurrence sur les prix. Les compagnies d'assurances qui, comme solution alternative, avaient lancé un canal direct étaient mises au ban. Peu à peu toutefois les mentalités ont évolué. On a commencé par les tolérer et par la suite on a considéré le direct comme des concurrents ordinaires. On admet à présent qu'il y a place pour tout le monde sous le soleil et que les groupes puissent avoir de multiples canaux de distribution."

20 ans de responsabilité des professions libérales dans le secteur de la construction et de l'immobilier



Marijke Evens

INFLUENCE DES NOUVELLES LOIS ET RÉGLEMENTATIONS

Les problèmes de responsabilité sont fréquents dans le secteur de la construction. Cela résulte

- du grand nombre d'intervenants;
- de l'intervention simultanée et successive des différents participants à la construction entraînant éventuellement une responsabilité in solidum;
- du fait que les vices de construction sont facilement détectables;
- de la complexité croissante du droit de la construction et des règles applicables.

L'assurance obligatoire

La décennie passée a été caractérisée par l'introduction de *l'assurance obligatoire* pour l'architecte, le géomètre-expert, le syndic et le coordinateur-sécurité. Cela n'a pas manqué d'influencer les responsabilités dans ce secteur.

Les assurances de responsabilité ont indubitablement influencé l'évolution du droit de la responsabilité: la notion de faute est élargie, le lien causal est assoupli et les dommages sont plus élevés.

La Loi Laruelle

Étape importante dans l'évolution de la responsabilité de l'architecte est sans aucun doute *la loi Laruelle* qui autorise l'exercice de la profession d'architecte par une personne morale. Ainsi, la responsabilité, en ce compris la responsabilité décennale, incombe à la personne morale et peut dès lors être limitée au capital de la société.

Réglementation complémentaire et plus stricte dans le secteur de la construction

La réglementation dans le secteur de la construction devenue de plus en plus stricte aura certainement ses répercussions sur la responsabilité. Le maître de l'ouvrage confronté à des charges de plus en plus lourdes y répond par des exigences de plus en plus élevées. Il essaiera de reporter le plus possible son risque financier sur d'autres intervenants.

Les normes, chaque jour plus nombreuses, imposées ou non par la loi, reflètent les règles de l'art et seront préconisées comme exigences minimales dans l'appréciation de la responsabilité.

Le législateur a également ajouté *quelques nouveaux partenaires de la construction* au cours de la dernière décennie, à savoir *le coordinateur de sécurité*, obligatoire depuis 2001 sur tout chantier ou 2 entrepreneurs au moins opèrent simultanément ou successivement et *le délégué PEB* qui intervient déjà en Flandre depuis 2007 et depuis 2010 en Wallonie et dans la Région de Bruxelles-Capitale. L'intervention de ces partenaires a sans aucun doute influencé la responsabilité des architectes et des bureaux d'études.

Nouvelles formes de répartition des tâches

Logiquement, *les modifications au niveau de la répartition* des tâches ont également une répercussion sur les droits et obligations respectifs, et les responsabilités y afférentes. Pensons au recours le plus en plus fréquent à la formule "clé-sur-porte", qui modifie considérablement la relation de l'architecte avec le maître de l'ouvrage.

Le partenariat public-privé de plus en plus fréquent dans le cadre de programmes d'investissements des autorités publiques, souvent allié au contrat DBFM, a, certes, aussi une influence sur la répartition des tâches et des risques dans le secteur de la construction. Le preneur d'ordre dans le cadre d'un contrat DBFM est tenu à une obligation de résultat qui consiste à livrer les travaux conformes aux exigences de disponibilité et il tentera de reporter cette obligation de résultat au maximum sur le(s) concepteur(s) et entrepreneur(s) ainsi qu'il essaiera d'imposer son choix de la procédure à suivre en cas de litiges et ce en fonction du risque financier qu'il supporte.

ÉVOLUTION DE LA JURISPRUDENCE

Jurisprudence axée sur le consommateur

L'évolution de la responsabilité dans le secteur de la construction, de même que dans le secteur de l'immobilier, est dominée par le souci du législateur et des tribunaux de *protéger le maître de l'ouvrage, surtout s'il s'agit d'un consommateur*.

Les dispositions légales et les réglementations déontologiques visent à élargir la tâche des professions libérales dans le secteur de la construction et de l'immobilier. Le consommateur a droit aux prestations minimales prévues par la profession et chaque restriction contractuelle de ces *prestations minimales* est observée avec la plus grande méfiance.

C'était avant tout l'architecte qui a vu augmenter ses tâches et responsabilités y afférentes au bénéfice du maître de l'ouvrage, le consommateur. Bien évidemment, cela est lié au monopole, attribué à l'architecte par la loi de février 1939, d'une part, et à l'obligation déontologique d'assurer sa responsabilité, d'autre part. L'architecte est le seul intervenant à la construction obligé de s'assurer, bien avant l'AR de 2007 déjà (règlement de déontologie de 1983 approuvé par l'AR du 18 avril 1985). L'architecte est ainsi discriminé par rapport aux autres intervenants. Il devient partie visée pour une condamnation in solidum, facilitée encore par le *monopole* de l'architecte, éternel motif pour mettre un maximum de tâches et responsabilités sur le dos de l'architecte. *Malgré la complexité et la technicité toujours croissantes dans la construction, l'architecte garde une ultime responsabilité résiduelle vis-à-vis de son donneur d'ordre, résultant de son obligation de contrôle et d'information,*

même dans le cas d'études techniques complexes confiées à des spécialistes.

En effet, il reste responsable vis à vis de son maître de l'ouvrage du bon choix des spécialistes, de la coordination entre les études spécialisées et ses plans architecturaux et des fautes éventuelles qu'il aurait pu découvrir dans ces études en se basant sur ses connaissances professionnelles normales.

Le lien de causalité entre la faute et le dommage doit toujours être démontré. Cela est d'autant plus important dans le cadre d'une condamnation in solidum de l'architecte suite à son obligation de contrôle, pour les fautes d'exécution commises par l'entrepreneur. Il faut alors prouver quel est le dommage qui aurait pu être évité s'il y avait eu un contrôle convenable.

La responsabilisation

L'appréciation de la responsabilité doit toujours être faite en fonction des tâches et des responsabilités de toutes les parties intervenantes. *La responsabilisation de toutes les parties concernées apportera certainement un équilibre dans l'appréciation de la responsabilité.*

Responsabilisation du maître de l'ouvrage, par exemple en le rendant responsable quand il omet d'avertir l'architecte de l'obtention du permis de bâtir et du début des travaux, même si cela n'est pas explicitement prévu dans le contrat de l'architecte. En effet, un bureau d'architecte ne peut continuellement s'informer de l'état d'avancement du dossier de permis.

Responsabilisation des entrepreneurs, par exemple en leur imposant l'obligation d'avertir l'architecte des travaux importants, permettant ainsi à l'architecte de contrôler cette exécution en temps

opportun. L'architecte doit être présent sur le chantier, plus particulièrement lors de travaux dont l'exécution fautive ne peut plus être réparée par la suite. Il est dès lors primordiale que les entrepreneurs communiquent le planning des travaux à temps.

Toutefois nous constatons encore toujours une approche différente de la responsabilité des concepteurs par rapport à celle des entrepreneurs. En effet, les tribunaux ne retiennent qu'exceptionnellement la responsabilité d'un entrepreneur lorsque le maître de l'ouvrage omet de charger un architecte du contrôle des travaux nécessitant un permis de bâtir. Bien au contraire, l'absence de l'architecte est souvent motif d'atténuer la responsabilité de l'entrepreneur pour ses propres fautes d'exécution à défaut de directives d'un architecte. En revanche, l'architecte est souvent rendu responsable des conséquences de la non-désignation d'un coordinateur de sécurité, par exemple, même s'il incombait au maître de l'ouvrage de désigner ce coordinateur de sécurité. Récemment encore la Cour d'Appel de Liège a jugé que même si la désignation du coordinateur de sécurité ne relevait pas de la tâche de l'architecte parce que les travaux couvraient plus de 500m², ce dernier était responsable de l'accident survenu sur le chantier pour motif que l'architecte ne pouvait laisser débiter ou poursuivre le chantier sans la désignation d'un coordinateur de sécurité. Que cette même interdiction vaut également pour les entrepreneurs n'a pas été pris en considération par la Cour d'Appel.

Il va de soi que la mission de contrôle de l'architecte ne se limite pas à constater les fautes d'exécution. Le contrôle est double: d'une part, ce contrôle consiste à vérifier si les exécuteurs respectent le

concept et à compléter ou corriger ce concept, d'autre part à faire corriger les erreurs et manquements constatés.

Il est vrai que l'architecte n'est pas en mesure d'obliger un entrepreneur à réparer sa faute, mais on s'attend tout de même à ce que l'architecte fasse plus que la simple constatation d'une exécution déficiente. Il doit intervenir à temps d'éviter ou de réparer les fautes en temps opportun. Si l'entrepreneur n'écoute pas, l'architecte doit demander au maître de l'ouvrage d'intervenir. La simple consignation des constatations dans les rapports de chantier ne suffit pas pour convaincre le tribunal qu'il s'est acquitté correctement de sa mission de contrôle.

Dans l'appréciation de la responsabilité de l'architecte suite à un contrôle déficient, il faudra tenir compte du caractère facilement détectable ou non des fautes en question. Cependant, on peut déduire d'un jugement du tribunal de première instance d'Anvers du 8 avril 2004

que le caractère détectable d'une faute d'exécution ne peut pas toujours être assimilé à sa perceptibilité visuelle. Cette appréciation sévère de l'obligation de contrôle reste inacceptable. Si l'obligation de contrôle de l'architecte dépassait la perceptibilité visuelle, elle deviendrait impossible. En effet, cela résulterait en une quasi-présomption de négligence dans le chef de l'architecte à chaque fois qu'on constate des fautes d'exécution et cela aboutirait à une obligation de résultat.

L'obligation de conseil et d'assistance

La conception et le contrôle constituent indubitablement les tâches essentielles des professions libérales dans le secteur de la construction. L'obligation de conseil et d'assistance relève tout de même aussi de l'ensemble des missions des architectes et des bureaux d'études. L'obligation de conseil et d'assistance

n'est pas explicitement prévue dans la loi, mais résulte d'une évolution jurisprudentielle. Les juges partent de plus en plus du principe qu'il incombe au prestataire de service professionnel d'informer son client et de l'assister dans tous les domaines qui relèvent ou qui devraient relever de sa connaissance professionnelle.

L'obligation de conseil et d'assistance s'applique à l'obtention des permis administratifs, aux questions techniques, de même qu'au choix de l'entrepreneur, à la détermination et au respect du budget et à l'information sur les dispositions légales et réglementaires.

En principe, cette obligation de conseil et d'assistance dans le chef de l'architecte n'est pas d'ordre public. L'architecte pourrait donc y déroger contractuellement et limiter sa responsabilité en la matière. Toutefois, la Cour de Cassation a décidé dans un arrêt récent du 6 janvier 2012 qu'un architecte ne peut se décharger contractuellement de son obligation d'assistance dans le choix de l'entrepreneur et qu'il ne suffit pas de prévoir contractuellement qu'il appartient au maître de l'ouvrage de choisir l'entrepreneur et de déterminer qu'il appartient au maître de l'ouvrage de vérifier si l'entrepreneur en question avait accès à la profession. La Cour de Cassation a motivé sa décision par le fait que le règlement de déontologie prévoit dans son article 22 que l'architecte assiste le maître de l'ouvrage et que ce règlement a été approuvé et rendu obligatoire par AR du 18 avril 1985.

L'obligation d'assistance sur le plan financier et budgétaire a, certes, subi une évolution importante au cours de la dernière décennie. Alors que dans le passé, l'estimation du coût de construction était uniquement donnée à titre informatif et servait principalement à limiter de manière contractuelle les honoraires





de l'architecte, cette estimation est associée à l'heure actuelle au budget total dont le respect est quasi imposé comme obligation de résultat. *Il va de soi qu'une telle obligation de résultat reste inacceptable pour le prestataire de services car le résultat à obtenir ne dépend pas de la seule intervention de l'architecte même.*

L'obligation de conseil et d'assistance a fortement évoluée au cours des dix der-

nières années. Cette obligation ne se limite plus aux aspects techniques et bien que la jurisprudence accepte que l'architecte ne soit pas un juriste, elle précise toutefois qu'il a une obligation d'assistance et d'information portant sur des aspects juridiques. *Une jurisprudence constante retient la responsabilité de l'architecte pour des problèmes d'enregistrement et d'agrément de l'entrepreneur, et en rapport avec les obligations*

d'urbanisme. Le maître de l'ouvrage a droit à l'assistance de l'architecte pour le sortir du labyrinthe administratif. L'architecte est tenu d'informer son maître de l'ouvrage de toute réglementation s'appliquant au secteur de la construction et des risques liés au non-respect de cette réglementation.

Les interprétations fautives, même dans les matières non-techniques, peuvent compromettre sa responsabilité.

Surtout dans le cadre de marchés publics, cette obligation de conseil de l'architecte en rapport avec des aspects non-techniques est devenue de plus en plus grande. La Cour d'Appel d'Anvers a jugé dans un arrêt du 19 avril 2005 que le devoir de conseil de l'architecte consiste également à informer le maître de l'ouvrage sur la réglementation en matière de marchés publics. L'architecte qui avait signalé plusieurs prix unitaires anormaux dans son rapport, aurait dû informer le pouvoir adjudicataire des règles à respecter pour rejeter l'offre du soumissionnaire comme étant irrégulière.

L'obligation de conseil et d'assistance dans le chef des architectes et des bureaux d'études doit rester limitée et être appréciée en fonction du professionnalisme du co-contractant.

STATISTIQUES D'ASSURANCE

La fréquence

L'architecte était le premier à subir les conséquences de la responsabilisation des professions libérales, bien avant toute autre profession libérale, bien avant l'obligation d'assurance aussi.

Cela résulte en partie de la nature particulière de la construction. En effet, les dommages de construction sont rela-

tivement plus faciles à détecter que les dommages corporels ou les préjudices patrimoniaux, par exemple. D'ailleurs, la preuve de la responsabilité du concepteur est plus facile à apporter que celle de la responsabilité d'un médecin ou d'un avocat, par exemple.

L'étude des 10 premières années de sinistres par PROTECT donne une fréquence de 25% soit une moyenne de 1 sinistre sur 4 polices par an (fréquence = nombre de sinistres déclarés par an sur le total des polices en cours).

L'analyse de 20 ans de sinistres nous apprend que cette fréquence de 25% est restée constante pour les architectes et les ingénieurs. Les chiffres antérieurs et postérieurs à la loi sur l'assurance obligatoire de l'architecte démontrent donc que cette fréquence n'a pas augmenté. Aucune autre profession libérale équivaut cette fréquence.

Si nous tenons compte des autres catégories professionnelles dans le secteur de la construction et de l'immobilier (tels que les coordinateurs de sécurité, les géomètres-experts, les agents immobiliers, les conseillers PEB, ...) la fréquence baisse jusqu'à 16% environ.

Sur quelques 17.000 dossiers de sinistres enregistrés dans les 20 dernières années (1991 jusque 2011), 78% sont clôturés en 2012, dont:

- 41% restés sans suite ou sans intervention;
- 35% réglés par procédure judiciaire;
- 24% réglés à l'amiable.

Parmi les dossiers clôturés et réglés par

voie judiciaire, la responsabilité de la profession libérale et intellectuelle était retenue dans environ 28% des cas.

En ce qui concerne les dossiers réglés à l'amiable, l'assuré devait payer des dommages-intérêts dans 40% des cas.

Le pourcentage des dossiers clôturés dans lesquels la responsabilité était retenue, peut encore augmenter car il reste encore 22% des sinistres déclarés à clôturer, dont 80% par procédure judiciaire.

Un pronostic réaliste et prudent, permet d'établir que la responsabilité des professions libérales et intellectuelles sera retenue dans 35% à 40% des cas décidés par voie judiciaire (ce après le règlement définitif de tous les dossiers de sinistre judiciaires de 1991 jusque 2011).

Le degré de gravité

Si la fréquence est restée relativement constante, nous devons constater que le degré de gravité a est continuellement à la hausse. Nous avons déjà tiré cette conclusion à l'occasion de nos études de 10 et 15 ans de gestion de sinistres. Cette tendance se poursuit tout simplement.

La charge des sinistres est en hausse, non seulement par des contributions plus élevées aux dommages, mais également par une augmentation sans cesse des frais de défense, technique et juridique. D'année en année, le pourcentage des frais augmente suite aussi à une modification de la procédure judiciaire. A l'avenir, nous devons probablement aussi tenir compte d'un prélèvement de la TVA sur les frais d'avocat, ce qui causera une nouvelle hausse de 21%!

L'impact des procédures judiciaires sur le degré de gravité n'étonnera personne. Il ressort des chiffres actuels que la charge de sinistre *moyenne* (coût total) d'un dossier judiciaire dans lequel la responsabilité a été retenue est trois fois plus élevée que la charge moyenne d'un dossier réglé à l'amiable.

Évolution des types de sinistres

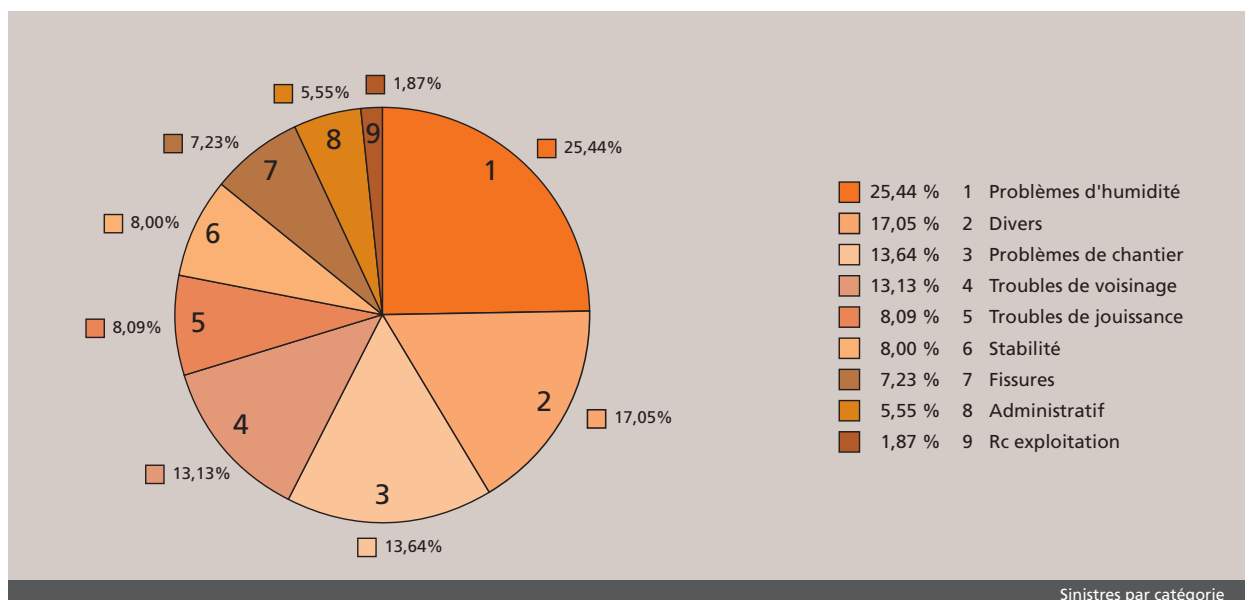
Le graphique ci-dessus présente une répartition des sinistres en 9 catégories principales sur base de l'étude des 10 premières années de gestion. L'analyse des sinistres déclarés au cours des 10 dernières années ne démontre pas de glissements significatifs dans cette répartition, à quelques exceptions près.

Les problèmes d'humidité restent en tête avec 25,5%. Nous constatons tout de même une augmentation des 'problèmes de chantier' jusqu'à 18,9%. Cette catégorie concerne les problèmes de réception, les implantations fautives, les retards, les erreurs de métré, les dépassements de budget et les commandes erronées.

Les troubles de voisinage sont également en hausse et dépassent les 15%.

Conclusion: Prévention et règlements à l'amiable

La prévention et les règlements à l'amiable resteront notre objectif numéro 1 en tant qu'assureur dont la vision et la stratégie à long terme consiste à soutenir et protéger les professions libérales et intellectuelles dans le secteur de la construction et de l'immobilier.



La prévention peut réduire la fréquence des sinistres, tout comme les solutions à l'amiable peuvent réduire la charge des sinistres.

Prévenir par tous les moyens et à tous niveaux. Les associations professionnelles contribuent au maximum à informer et assister leurs membres. Protect aussi se fait un devoir d'assister ses assurés et a mis sur pied un service d'étude juridique et technique qui peut à tout moment être consulté par les assurés aussi bien pour solutionner que pour éviter les problèmes.

Ce service de prévention constitue un service additionnel à la disposition des assurés sans aucune obligation toutefois, sauf en ce qui concerne le contrôle des soumissions dans le cadre de marchés publics. Nos conditions de police

prévoient en effet que dans le cadre du contrôle des offres, le concepteur ne peut donner un avis qui dépasse le contrôle purement matériel et mathématique, sauf si l'avis est préalablement soumis à Protect.

Depuis l'introduction de cette obligation en 2004, nous avons pu constater une baisse du nombre de réclamations en dommages et intérêts des entrepreneurs impliquant le concepteur et une baisse du nombre de cas dans lesquels la responsabilité du concepteur a été retenue. Cette mesure de prévention a déjà prouvé son opportunité.

En cas de problèmes de chantier, un conseil préventif peut éviter l'aggravation des dommages.

Les règlements à l'amiable réduiront à leur tour la charge des sinistres. Plus vite un règlement intervient, moins élevés se-

ront les frais de défense et probablement aussi la contribution aux dommages. Les solutions à l'amiable amènent également une plus grande satisfaction du préjudicié, en premier lieu, et des autres personnes éventuellement impliquées. En effet une procédure judiciaire de plusieurs années ne profite à personne.

A l'avenir nous devons également prendre en considération des moyens de règlement de litige alternatifs qui nous permettront d'exclure de manière régulière de longues procédures judiciaires.

Marijke Evens, juriste d'entreprise & Christophe Roelandt, administrateur délégué – directeur sinistres

Table ronde

Évolution de la responsabilité professionnelle des 20 dernières années

Au fil des vingt dernières années, le secteur de l'assurance a connu de nombreuses évolutions radicales. Alors il était grand temps de rassembler quelques professionnels autour d'une table pour se pencher sur la responsabilité professionnelle des professions libérales.

Rebecca Ramboer:

Protect offre essentiellement des assurances responsabilité professionnelle pour architectes et ingénieurs. Les activités de notre entreprise reposent sur trois piliers: la responsabilité, les assurances techniques et la collaboration avec des agences de souscription.

Marie Eeman:

Les 'Assurances du Notariat' (ANVZN) se consacrent à l'assurance de tout ce qui a trait au notariat, plus spécifiquement la responsabilité professionnelle civile.

Herman Falsté:

Amma assure la responsabilité médicale et paramédicale d'individus, hôpitaux et associations. Nous offrons également des assurances complémentaires telles que l'assurance revenu garanti, l'assurance voiture et l'assurance incendie.

Eric Puvrez:

Depuis trente ans déjà Ancoras se consacre à l'assurance responsabilité professionnelle des courtiers en assurances et des courtiers bancaires.

Catherine Ramaekers:

Au cours des vingt dernières années, Allianz (auparavant AGF) est active dans le domaine de la responsabilité professionnelle des avocats, huissiers de justice et des professions du chiffre. J'ai participé à la création de nombreux contrats collectifs dans ce domaine. Entretemps, Allianz s'est retirée de la plupart de ces contrats collectifs, à l'exception des contrats relatifs aux comptables.

Avez-vous constaté au fil des vingt dernières années une tendance en matière de fréquence des sinistres

et de la nature spécifique de ces sinistres ?

Christophe Roelandt:

Protect constate qu'au cours des vingt dernières années la fréquence est restée constante avec un pourcentage de 25% des polices. Les problèmes d'humidité restent le numéro un des causes techniques. L'obligation d'information et de conseil constitue également une part de plus en plus grande des sinistres. Ajoutons à cela que dans ces cas nous sommes confrontés à une jurisprudence souvent défavorable.

Eric Puvrez:

Depuis des années nous observons une moyenne constante de quelques 135 sinistres par an sur un peu moins de 3000 courtiers en assurance, dont 60 à 70 sinistres concernent l'assurance protection juridique. Nous sommes toutefois amenés à constater que les clients de nos membres font plus entendre leur voix, avec ou sans l'encouragement de leurs avocats.

Catherine Ramaekers:

Les docteurs, avocats ou notaires ne jouissent plus du grand prestige d'autrefois. Il en résulte que les gens osent plus facilement les mettre en doute. Généralement, les comptables ne communiquent pas suffisamment avec leurs clients. Il arrive trop peu que les accords soient mis sur le papier, entraînant souvent un manque de justificatifs en cas de problèmes. L'IPCF (l'Institut Professionnel des Comptables et Fiscalistes agréés) recommande vivement à ses membres de mettre par écrit les accords avec les clients.

Marie Eeman:

Au cours des dernières décennies nous avons constaté une hausse légère de la fréquence des sinistres. Chaque année, nous recevons quelques 400 à 450 déclarations de sinistre sur un total d'un peu moins de 13000 polices. Dans plus de la moitié des cas, le notaire obtient gain de cause en fin de compte. Mais

nous devons largement intervenir dans les frais de défense dans le cadre de l'assurance protection juridique. Cela nous a également incité à étudier l'impact du prélèvement de la tva chez les avocats.

Rebecca Ramboer:

Dans le secteur de la construction, la réglementation et la standardisation deviennent de plus en plus strictes, résultant en une augmentation de la responsabilité des maîtres d'ouvrage qui passent cette charge à une partie assurée. L'Europe met tout en œuvre pour protéger le consommateur. Cela a une influence importante sur la responsabilité de nos assurés.

Herman Falsté:

La fréquence des sinistres dans le secteur médical et paramédical est légèrement en hausse. Les sinistres les plus graves se situent dans le domaine de la gynécologie, l'orthopédie et la chirurgie. Les attentes des patients sont beaucoup plus élevées qu'il y a vingt ans. Les patients deviennent aussi plus agressifs. De plus en plus, les médecins courent vers la médecine défensive. Ils s'appuient davantage sur la documentation et sur l'usage de formulaires de consentement préalable en connaissance de cause. La relation de confiance entre le patient et le médecin disparaît, ce qui fait que les patients n'hésitent plus à intenter un procès.

Existe-t-il une tendance à la hausse des garanties ?

Herman Falsté:

Une garantie de 5 millions d'euros constitue vraiment le montant minimum. Il existe même quelques hôpitaux qui vont jusqu'à 7,5 millions d'euros ou plus. En effet, ils sont confrontés à de nombreux risques spécifiques. Prenons l'exemple des bactéries nosocomiales. Dans certains cas, cela peut donner lieu à la fermeture d'un hôpital entier. Il reste toujours à savoir quelle est la mesure de responsabilité des hôpitaux dans le cas de sinistres sériels graves.

Eric Puvrez:

Pour les courtiers, les montants assurés sont plafonnés à 1 million d'euros (plus indexation) par sinistre et à 3 millions d'euros sur base annuelle. Ces montants sont suffisants pour les courtiers particuliers. Mais un courtier qui a assuré des pmes ou des grandes entreprises peut se trouver face à des situations difficiles.

Rebecca Ramboer:

Les architectes sont légalement obligés d'avoir une assurance pour dommages matériels de 500.000 euros et pour dommages corporels de 1,5 million d'euros. C'est peu. Cette législation vise à protéger le consommateur avec une maison unifamiliale ou plurifamiliale. Mais pour de grands projets industriels, ce montant est extrêmement bas.

Marie Eeman:

Le notariat connaît l'obligation légale de se faire assurer pour un montant de 2,5 millions d'euros. Si on le souhaite, on peut s'assurer jusqu'à 5 millions d'euros. Parfois il arrive qu'un notaire présente un énorme projet d'un montant dans les trente millions d'euros, montant fictif. Malheureusement nous devons le décevoir. Nous ne pouvons pas assurer de tels projets car nous n'avons pas les moyens financiers pour le faire.

Rebecca Ramboer:

J'estime toutefois que nous avons l'obligation sociétale d'offrir une solution adéquate à nos clients et de les assurer pour les montants nécessaires. Quand il s'agit d'un montant de cet ordre, il faut tout de même lui offrir une solution.

Marie Eeman:

Nous ne pouvons pas nous permettre cela. Nous ne sommes qu'une petite société avec un capital limité. Si nous offrons une garantie augmentée et que nous assurions des cas pareils, cela pourrait nous mettre en danger.

Qu'en est-il de la durée des procédures ?

Eric Puvrez:

Parfois nous devons même attendre deux ans pour avoir un prononcé dans les dossiers les plus simples. Je peux encore le comprendre quand il s'agit de dommages corporels, mais pas quand il s'agit de dommages matériels. Les avocats en deviennent plus riches. En effet, leurs honoraires ne cessent d'augmenter.

Christophe Roelandt:

Pour l'ensemble des dossiers – procédures judiciaires et procédures à l'amiable – nous parlons d'une durée moyenne de 7 à 8 ans. Les dossiers judiciaires connaissent une durée moyenne de 11 ans. Il nous faut toujours une expertise judiciaire qui, à son tour, prend souvent jusqu'à deux ans.

Rebecca Ramboer:

Les assureurs ont la mauvaise réputation de ne pas vouloir payer et de prolonger les procédures. Mais nous voulons juste que les procédures se terminent le plus vite possible et que nous puissions payer au plus vite si la responsabilité de notre assurée est retenue. Mais souvent on se retrouve devant plusieurs parties concernées qui ne s'entendent pas. Même l'assuré peut essayer de prolonger la procédure parce qu'il veut protéger sa réputation ou parce qu'il ne veut pas admettre son erreur. De longs procès, cela nous coûte trop de frais d'honoraires et des intérêts.

Herman Falsté:

Dans le monde médical, il se passe parfois 7 ans avant que tous les sinistres – ou 99% des sinistres – nous soient déclarés. Ce n'est qu'à ce moment que la procédure juridique puisse commencer, accompagnée ou non d'une expertise médicale. Inutile de dire que les avocats aussi ont intérêt à faire traîner un dossier.

Catherine Ramaekers:

Pour les professions du chiffre, nous ne sommes peut-être pas confrontés aux drames humains auxquels les autres professions doivent faire face. Mais nous devons constater que 14 dossiers sur les 71 sinistres datant de 2007 sont toujours pendants. Une durée de 6, 7 ou 8 ans est plutôt la règle que l'exception.

Marie Eeman:

Le retard au niveau judiciaire joue également un rôle. Nous avons actuellement un nouveau dossier dont les délais ont été fixés. L'audience est inscrite sur le rôle de 2015. Souvent nous restons longtemps dans l'attente des experts et de l'expertise. En tant qu'assureur nous avons tout intérêt à payer aussi vite que possible si la responsabilité de notre assuré est engagée. Mais si les demandes de la partie adverse sont injustes ou exagérées, nous n'y cédon pas.



Eric Puvrez - ANCORAS



Marie Eeman - ANVZN



Herman Falsté - AMMA



Catherine Ramaekers - ALLIANZ



Christophe Roelandt - PROTECT

Au cours des vingt dernières années, l'Europe a commencé à jouer un rôle de plus en plus grand dans nos vies. Dans la pratique, est-ce que cela entraîne une internationalisation des dossiers ?

Herman Falsté:

Nous sommes de plus en plus confrontés à des patients étrangers qui se font soigner en Belgique ou à des médecins belges qui sont actifs à l'étranger. Cela peut donner lieu à bon nombre de problèmes juridiques. Nous leur offrons notre assistance dans la mesure où leur police prévoit les garanties nécessaires. Aux États-Unis, il n'existe pas de couverture pour médecins, à l'exception des soins administrés en cas d'urgence. Au Royaume-Uni et en Irlande, ces soins sont encore couverts, mais souvent cela cause des difficultés. Quand nous avons connaissance du fait que nos médecins sont actifs dans ces pays, nous les recommandons de souscrire à une assurance sur place.

Rebecca Ramboer:

Il est rare que les architectes acceptent des projets à l'étranger. Nous les couvrons automatiquement, pour autant que ces projets se situent dans l'Union européenne élargie. En plus, ils ont l'obligation de nous signaler chaque nouveau projet. Cela nous permet de trouver une solution adéquate pour chaque projet. Nous conseillons éventuellement à l'architecte de souscrire à une police sur place.

Cela ne pourrait tout de même pas causer de problème dans cette Europe avec sa libre circulation de services ?

Catherine Ramaekers:

Malgré la volonté politique et les modifications du traité des vingt dernières années, un marché unique de l'assurance n'est pas encore une évidence en Europe. Seulement depuis deux ans, Allianz, société multinationale établie dans le monde entier, présente des polices

aux PME belges souhaitant créer une petite entreprise ou acheter une usine à l'étranger. Le consommateur estime à tort qu'une police belge TRC couvre sans problèmes un chantier à l'étranger, comme la France par exemple. Mais nous ne couvrons pas ce volet de la loi Spinetta française. Alors ne parlons pas des pays qui se situent plus loin.

Rebecca Ramboer:

Ceux qui offrent une couverture à l'étranger, ne rendent pas toujours service à leurs clients. Nous continuons toujours à conseiller à nos clients qui acceptent des projets à l'étranger de prendre une assurance locale. Un assureur local est en mesure d'offrir une police conforme à la législation locale, de même qu'un bon service en cas de sinistre.

Catherine Ramaekers:

Parfois le client éprouve des difficultés à trouver les bons contacts à l'étranger. C'est pourquoi Allianz veut présenter des solutions à nos clients belges avec des activités à l'étranger. Tout dépend du type de couverture: il vaut mieux souscrire à une assurance TRC et RP au niveau local. En revanche, nous pouvons assurer la RC au départ de la Belgique.

Dans l'avenir va-t-on évoluer vers des situations à l'américaine avec des sinistres et des montants qui sortent des bornes

Marie Eeman:

Il faut faire la distinction entre ce que les gens demandent et ce qui est réellement payé. Les gens voient les histoires américaines à la télé, ce qui résulte effectivement en une hausse exubérante des demandes. Heureusement il est rare que ces montants soient accordés. Ici, le juge prend en considération les dommages réels.

Catherine Ramaekers:

Il est clair que les gens ont plus vite tendance à introduire une plainte. Si on a les moyens, on ne recule pas devant une affaire en justice. Mais bien heureusement

nous sommes toujours très éloignés du système américain. En Amérique, on connaît les 'punitive damages', des décisions destinées à dissuader la société. On est très loin de cela. Et puis il y a les 'class action suits' que l'on ne rencontre que rarement en Belgique parce qu'ils ne s'adaptent pas à notre système juridique.

L'avenir est-il aux assureurs de niche ? Ou est-ce que nous serons tous assurés auprès de grands consortiums ?

Marie Eeman:

La force d'un acteur de niche est qu'il connaît bien son métier et ses clients. Nous savons dont nous parlons et nous pouvons assurer un suivi qualitatif des sinistres. Les grandes sociétés ne peuvent pas donner cette garantie parce qu'elles offrent une gamme trop étendue. Il leur est impossible de désigner un gestionnaire de sinistre par type de sinistre.

Catherine Ramaekers:

Allianz représente plutôt un grand consortium. Il est vrai que nous pouvons absorber des garanties plus élevées. En revanche, nous avons moins de gestionnaires spécialisés. Vu le nombre de dossiers que nous gérons et l'administration importante que cela génère, nous ne pouvons simplement pas le faire dans ce contexte économique. Toutefois, nous continuons à jouer notre rôle sur le marché. Peut-être qu'on évoluera vers un consortium d'acteurs de niche dans l'avenir. Qui le sait ?

Rebecca Ramboer:

Notre spécialisation nous permet d'offrir des services qu'un assureur global ne peut offrir. Dans l'avenir, les acteurs de niche devront toutefois avoir une taille suffisante pour savoir se conformer aux exigences de la réglementation Solvency II. Puis, cela fait déjà vingt ans qu'on dit que les assureurs de niche disparaîtront, mais nous sommes toujours là et nous continuerons à l'être.

