

**LISTE DE VÉRIFICATION**

# Renforcer votre intervention en cas de sinistre : guide à l'intention des parcs de véhicules pour les 24 premières heures

La façon dont un parc de véhicules réagit dans les 24 premières heures suivant un incident influence l'issue du sinistre, la conversation avec l'assureur et le dossier de renouvellement. Une intervention cohérente fournit aux experts ce dont ils ont besoin pour agir rapidement, assure la coordination entre les chauffeurs et les responsables de la sécurité et enrichit le dossier auquel les souscripteurs accordent de la valeur. Utilisez cette liste de vérification en vue de bâtir un plan d'intervention pour les 24 premières heures qui fonctionne pour chaque entreprise, chaque chauffeur et chaque incident.

## 1. Préparer les chauffeurs à une intervention solide

La préparation est la base d'un processus de gestion des sinistres sans heurts. Les chauffeurs qui savent quoi faire – et qui disposent des outils pour le faire – recueillent les bons renseignements dès le départ.

- Fournir dans chaque véhicule un formulaire de déclaration d'incident propre au parc, conçu pour les activités commerciales plutôt qu'un rapport automobile générique.
- Équiper les chauffeurs d'une option de déclaration mobile – une application de l'assureur, un formulaire intégré à la télématique ou une ligne directe avec le responsable de la sécurité – qui fonctionne de n'importe quel endroit.
- Former les chauffeurs sur les étapes à suivre sur les lieux, notamment sur la façon de communiquer avec la police, de transmettre des renseignements aux autres parties et de s'en tenir aux faits plutôt qu'aux opinions.
- Confirmer que les caméras embarquées et la télématique sont installées, calibrées et configurées pour conserver automatiquement les images après un événement déclencheur.
- Placer dans la cabine une carte de référence indiquant la ligne de déclaration des sinistres de l'assureur, les coordonnées du responsable de la sécurité et les étapes d'intervention sur les lieux, afin que les chauffeurs aient à portée de main ce dont ils ont besoin.

## 2. Recueillir les détails qui font avancer le règlement du sinistre

Une bonne documentation des lieux donne à l'expert en sinistres un portrait complet dès le premier jour. Recueillir les bons détails pendant qu'ils sont encore frais aide l'assureur à confirmer les protections, à répondre au réclamant et à régler l'incident efficacement.

### Renseignements de base sur les lieux et l'incident

- Noter la date, l'heure et l'emplacement exact de l'incident, y compris le sens de la circulation, la voie et l'état de la route.
- Documenter le déroulement de l'incident dans les mots du chauffeur pendant que les détails sont clairs.
- Communiquer avec la police pour chaque incident et demander un rapport sur les lieux.

### Personnes et véhicules

- Recueillir le nom complet et les coordonnées de chaque chauffeur, passager et occupant de chaque véhicule impliqué.
- Photographier le permis de conduire et la carte d'assurance de chaque conducteur afin de confirmer les renseignements avec exactitude.
- Noter le NIV et le numéro de plaque d'immatriculation de chaque véhicule et prendre des photos sous plusieurs angles pour documenter les lieux, les dommages et la position des véhicules.
- Noter l'identité de toute personne signalant une blessure et, si elle est transportée par ambulance, l'hôpital d'accueil.

### Police et témoins

- Noter le nom de l'agent sur place, son numéro de matricule et le numéro du rapport de police pendant que vous êtes sur les lieux.
- Noter toute contravention donnée et toute attribution de responsabilité déterminée par l'agent.
- Identifier chaque témoin, recueillir son nom et ses coordonnées et lui demander une brève déclaration avant son départ.
- Faire rédiger au chauffeur une déclaration personnelle sur les lieux ou dès que les conditions le permettent, pendant que les détails sont encore frais.

## 3. Déclarer le sinistre le jour même

La déclaration le jour même aide l'expert à commencer son travail immédiatement et témoigne clairement d'un programme de gestion des sinistres bien géré. Elle assure aussi la cohérence entre les activités du parc et l'assureur dès le départ.

- Faire de la déclaration le jour même une politique écrite de l'entreprise, avec des rôles clairs pour les chauffeurs, les responsables de la sécurité et de la répartition.
- Confirmer que le chauffeur communique à la fois avec l'assureur et le responsable de la sécurité, afin que les bonnes personnes reçoivent les mêmes renseignements au même moment.
- Soumettre la documentation relative au lieu de l'accident avec le premier avis de sinistre, y compris les renseignements de base sur l'accident, les personnes, les véhicules, les blessures, les détails relatifs à la police et les déclarations, afin que l'expert en sinistres puisse commencer sans demandes de suivi.
- Pour les incidents graves, appeler directement la ligne de déclaration des sinistres de l'assureur pour demander l'assistance d'un expert en sinistres sur les lieux.
- Faire le suivi du délai de déclaration à l'assureur pour chaque sinistre et examiner la tendance avec votre courtier dans le cadre des révisions régulières des sinistres.

## 4. Conserver les preuves à l'appui

Certains des renseignements les plus précieux d'un sinistre sont éphémères. Un processus de conservation défini garantit que les données dont votre courtier et votre assureur ont besoin sont prêtes au moment voulu.

- Télécharger et enregistrer les données télématiques et les données de l'enregistreur d'événements du véhicule impliqué dès que possible après l'incident.
- Récupérer et sauvegarder les images de la caméra embarquée couvrant l'incident ainsi que les minutes précédentes et suivantes, puis les conserver dans un endroit sécurisé.
- Prendre des photos supplémentaires des lieux à la lumière du jour si l'incident initial est survenu la nuit ou par faible visibilité, lorsque les conditions le permettent.
- Faire un suivi auprès des témoins pour confirmer leurs coordonnées et recueillir une brève déclaration écrite si elle n'a pas été obtenue sur les lieux.
- Aviser votre courtier afin qu'un conseiller en sinistres en transport puisse mobiliser l'assureur tôt et aider à coordonner l'intervention.

## 5. Boucler la démarche et constituer le dossier

Le travail effectué dans les jours suivant un incident contribue à renforcer le programme de gestion des sinistres au fil du temps. En documentant chaque incident de façon cohérente et en assurant un transfert structuré au courtier, le parc démontre concrètement son engagement envers la gestion des sinistres.

- Classer le rapport d'incident complet, la déclaration du chauffeur, les photos, les renseignements sur les témoins et le numéro du rapport de police dans le dossier de sinistre du chauffeur dans les 48 heures.
- Tenir une brève révision postincident avec le chauffeur et le responsable de la sécurité pour dégager les leçons apprises et améliorer l'intervention pour la prochaine fois.
- Ajouter l'incident au registre des sinistres ouverts partagé avec votre courtier et le signaler en vue de la prochaine révision des sinistres.
- Offrir une formation d'appoint lorsqu'elle apporte une valeur ajoutée, en utilisant la même approche d'accompagnement que celle du programme élargi de sécurité des chauffeurs.
- Consigner les détails qui renforcent votre dossier de renouvellement (adoption de la télématique, couverture par caméra embarquée, formation des chauffeurs et mesures correctives prises) afin que les données soient prêtes lorsque les souscripteurs évaluent le compte.

## Une intervention plus solide en cas de sinistre commence ici

Lorsque les chauffeurs et les équipes de sécurité réagissent aux incidents de la même façon chaque fois, les parcs de véhicules constituent un dossier documenté qui appuie le règlement du sinistre, la conversation au renouvellement et la culture de sécurité pour laquelle ils veulent être reconnus.

**Communiquez avec un spécialiste en transport de HUB pour découvrir comment nous pouvons vous aider à concevoir un plan d'intervention en cas de sinistre adapté à vos activités. Visitez le site [hubinternational.com/transportation](https://hubinternational.com/transportation).**