

14.02.07 (14.09.2015)

## **REGLES DE CONDUITE CONCERNANT LE REGLEMENT DES SINISTRES IMPLIQUANT DES ENFANTS VICTIMES DE LA ROUTE**

### **I. COMMENTAIRES**

*Assuralia, l'Union professionnelle des entreprises d'assurances, répond à une série de souhaits de l'association Ouders van Verongelukte Kinderen-Parents d'Enfants Victimes de la Route, ci-après OVK-PEVR, en vue du règlement de sinistres impliquant des enfants victimes de la route.*

*Les entreprises d'assurance estiment en effet qu'elles ont, outre leurs engagements légaux et contractuels, le devoir social et humain de rendre le déroulement des procédures à l'égard des proches concernés le plus supportable possible.*

*Les règles de conduite ci-dessous s'appliquent dès lors au sens large, quelle que soit la nature de l'assurance invoquée (responsabilité civile, dommages propres ou protection juridique) et dès lors que l'entreprise d'assurances impliquée<sup>1</sup> dispose de l'information selon laquelle le sinistre concerne une victime de la route âgée de moins de 26 ans qui est décédée ou à une victime âgée de moins de 26 ans qui se trouve dans un état comateux.*

*Ces règles s'appliquent dans le cadre d'une philosophie « comply or explain » qui oblige les entreprises adhérentes à se conformer à ces règles ou à expliquer aux intéressés pour quelles raisons il n'est raisonnablement pas possible de les respecter.*

*Les conseillers en assurances et les assureurs protection juridique peuvent jouer un rôle important pour parvenir à un règlement prompt et, partant, pour aider à surmonter l'épreuve des familles ayant perdu un enfant dans un accident de la route; c'est pourquoi les victimes font bien de se faire assister par eux.*

---

<sup>1</sup> Par entreprise d'assurances impliquée on entend les membres d'Assuralia ainsi que les autres entreprises d'assurances qui ont adhéré à ces règles de conduite.

## II. DIX REGLES

### 1. Règles en faveur des proches

1. Dès lors que l'entreprise d'assurances impliquée dispose de l'information selon laquelle le sinistre concerne une victime de la route âgée de moins de 26 ans qui est décédée ou une victime âgée de moins de 26 ans qui se trouve dans un état comateux, elle désigne une personne de contact à laquelle les proches de la victime peuvent directement s'adresser.

Elle transmet aux proches un numéro de téléphone direct ou l'adresse de courrier électronique de cette personne de contact.

Elle veille à ce que cette personne de contact puisse suivre tout contact avec les proches, tant lorsque le contact émane de l'entreprise d'assurances que lorsqu'il émane de ses mandataires.

L'entreprise d'assurances est responsable de la formation théorique et pratique des personnes de contact en vue d'un accueil approprié des proches.

2. Dès lors que l'entreprise d'assurances impliquée dispose de l'information selon laquelle le sinistre concerne une victime de la route âgée de moins de 26 ans qui est décédée ou à une victime âgée de moins de 26 ans qui se trouve dans un état comateux, elle propose un contact personnel avec les proches. Ce contact est convenu de commun accord.

Elle rappelle à cet égard aux proches qu'ils peuvent trouver un soutien auprès de leur propre conseiller en assurances auquel ils peuvent s'adresser pour leurs assurances, et elle leur donne une première idée du déroulement prévu de la procédure d'indemnisation.

3. L'entreprise d'assurances impliquée suit les consignes des conventions Assuralia, notamment en ce qui concerne le traitement à l'amiable des sinistres. Elle s'engage à formuler par écrit toute proposition émise dans le cadre d'un règlement à l'amiable et d'associer celle-ci à un délai de réflexion raisonnable qui ne peut être inférieur à 30 jours.

Elle veille à ce que les proches puissent encore se constituer partie civile dans un procès pénal.

4. Lorsque l'entreprise d'assurances impliquée applique de sa propre initiative certains délais dans ses contacts avec les proches, elle leur en explique les raisons.

5. L'entreprise d'assurances impliquée attire l'attention des représentants (avocats, médecins, experts, inspecteurs), qui interviennent en son nom sur le contenu et

l'esprit des présentes règles de conduite. Elle effectue un contrôle sur leur intervention dans un esprit de respect pour la victime et ses proches.

6. L'entreprise d'assurances impliquée attire dès le début l'attention des proches sur le fait qu'ils peuvent invoquer une assistance juridique, en particulier en faisant appel à leur éventuelle assurance protection juridique. Elle rappelle cette possibilité lors de chaque proposition renfermant une transaction ou une cession de droits.
7. L'entreprise d'assurances impliquée informe, en cas de régimes d'avances, les proches par écrit du fait que cela n'implique pas l'acceptation du règlement final, et n'exerce à cet égard aucune pression concernant les postes de dommage en souffrance d'autre part. Lorsque le droit d'indemnisation est établi une avance est payée directement pour couvrir les premières dépenses que les proches auront à faire ainsi que les frais déjà déterminés à ce moment. Ce n'est que lors du règlement final que les frais engagés seront réglés sur la base de pièces justificatives.
8. [Toute plainte relative à la bonne application par l'entreprise d'assurances du présent code de conduite est adressée par le consommateur au service des plaintes de l'entreprise concernée. Si la réponse donnée par ce service n'est pas satisfaisante pour le consommateur, la plainte peut ensuite être introduite auprès de l'Ombudsman des assurances via [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).]<sup>2</sup>

## **2. Accords de collaboration spécifiques entre Assuralia et l'association OVK-PEVR**

9. Chaque entreprise d'assurances, membre d'Assuralia, désigne un responsable pouvant être contacté par l'association OVK-PEVR concernant la gestion d'accidents de la route ayant entraîné le décès d'un enfant ou ayant plongé un enfant dans un état comateux. Le nom du responsable est communiqué par l'entremise d'Assuralia à l'association OVK-PEVR. La liste de ces responsables est mise à jour au moins une fois par an par Assuralia. Le responsable veille à l'application des règles ci-dessous. Il peut se faire assister dans la gestion des dossiers par des collaborateurs internes ou externes.
10. Assuralia et l'association OVK-PEVR conviennent d'évaluer les règles de conduite ci-dessus sur une base périodique et, le cas échéant, de les adapter.

---

<sup>2</sup> Inséré le 14 septembre 2015 par le Conseil d'administration d'Assuralia.

11. Assuralia et l'association OVK-PEVR tendent à déterminer des positions communes dans le domaine de la sécurité routière.

---