

### Pratiques d'excellence de la personne-ressource en cas de sinistre

#### **Communiquez au besoin avec le responsable de la procédure et le remplaçant de la personne-ressource pour éviter les interruptions dans le traitement de la déclaration de sinistre.**

Si la personne-ressource sait qu'elle ne sera pas disponible, quelle que soit la raison de son absence, elle doit veiller à ce que son remplaçant en soit averti d'avance. Le remplaçant doit aussi être prêt à intervenir à tout moment, pour le cas où la personne-ressource tomberait soudainement malade ou ne serait pas disponible. L'équipe du **1-888-MARKEL-1** (627-5351) est l'intervenant de dernier recours. Le personnel de l'entreprise doit savoir dans quelles circonstances il convient de demander à Markel d'intervenir pour guider le chauffeur dans le processus – advenant qu'aucun autre intervenant ne puisse le faire.

#### **Évaluez l'état du chauffeur avant de l'autoriser à prendre quelque mesure que ce soit.**

Vérifiez que vous avez évalué correctement l'état du chauffeur ainsi que les lieux du sinistre avant d'autoriser le chauffeur à faire fonctionner un bien d'équipement ou à poursuivre son trajet. Toute négligence dans ce domaine pourrait causer des pertes additionnelles et vous expose à des dommages punitifs pour n'avoir pas accordé une considération suffisante à la sécurité publique. Au total, votre décision trop hâtive risque de vous coûter très cher.

#### **Restez calme.**

Sous l'effet du stress, il arrive que les gens réagissent de manière imprévisible. Vous ne pouvez pas traiter efficacement le sinistre si vous perdez votre calme. Essayez de maintenir une saine distance émotionnelle par rapport au sinistre et concentrez-vous sur la tâche que vous devez accomplir.

#### **Ne vous préoccupez pas d'établir les responsabilités des uns et des autres avant d'avoir déclaré le sinistre.**

Ne vous souciez pas de déterminer les coupables tout de suite après le sinistre. L'expert en sinistres responsable de votre dossier chez Markel mènera une enquête exhaustive et précise pour circonscrire les responsabilités des différentes parties prenantes. Il arrive par ailleurs que la répartition des responsabilités évolue au fil du temps, selon les circonstances. L'expert en sinistres analysera avec vous les responsabilités des uns et des autres dès que l'enquête sera terminée.

#### **Évitez de congédier le chauffeur ou de prendre des mesures disciplinaires à son encontre sur les lieux du sinistre**

Un accident peut arriver. Quelle que soit votre opinion quant à l'identité du responsable de la perte, abstenez-vous de juger trop vite et d'imposer des sanctions au chauffeur avant d'avoir tous les éléments en main. N'oubliez pas que l'accident et sa résolution en sont encore à leurs tout premiers stades de développement au moment de l'appel. Le chauffeur peut déterminer en grande partie l'issue du sinistre et son impact sur vos résultats financiers. Procurez-lui tout le soutien dont il a besoin. Les avocats de la partie demanderesse pourraient très bien communiquer avec votre chauffeur pour étayer leurs accusations contre votre entreprise. Veillez à ce que votre chauffeur reste en bons termes avec vous et avec L'expert en sinistres responsable de votre dossier chez Markel.