

GUIDE DE CONFORMITÉ **AU RGPD**

La qualification informatique
et libertés des experts
en sinistres d'assurance



Fédération de l'expertise
en assurance

OBJET DU DOCUMENT



Au regard de son engagement auprès des assurés et plus globalement de l'ensemble des personnes concernées par l'indemnisation des sinistres, la profession des experts accorde la plus grande importance aux droits des personnes relatifs au respect de la vie privée et à la protection des données à caractère personnel, disposés par les articles 7 et 8 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne du 7 décembre 2000.

Elle entend à ce titre, opérer tout traitement de données à caractère personnel entrant dans le cadre de ses missions, dans le respect des dispositions légales Informatique et libertés en vigueur et plus particulièrement, du Règlement Général (UE) sur la Protection des Données à caractère personnel du 27 avril 2016, ci-après désigné par l'acronyme : RGPD.

La démarche de qualification de l'expert telle qu'elle est exposée dans les pages qui suivent, a lieu au regard des dispositions du RGPD et des lignes directrices du Comité Européen sur la Protection des Données (CEPD) notamment, pour ce qui concerne les précisions relatives aux notions de responsable du traitement et de sous-traitant dans le RGPD.



LEXIQUE

CONFORMÉMENT AUX DISPOSITIONS DE L'ARTICLE 4 DU RGPD, DANS L'ORDRE DUDIT ARTICLE, ET POUR LA COMPRÉHENSION DU PRÉSENT DOCUMENT, IL FAUT ENTENDRE PAR :

● **DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL** : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (dénommée également, personne concernée) étant précisé qu'une personne physique identifiable est une personne physique qui peut être identifiée directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

● **TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL** : toute opération ou ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

● **FICHIER** : tout ensemble structuré de données à caractère personnel accessibles selon des critères déterminés, que cet ensemble soit centralisé, décentralisé ou réparti de manière fonctionnelle ou géographique.

● **RESPONSABLE DU TRAITEMENT** : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement ; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un

Etat membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un Etat membre.

● **SOUS-TRAITANT** : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

● **DESTINATAIRE** : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui reçoit communication de données à caractère personnel, qu'il s'agisse ou non d'un tiers. Toutefois, les autorités publiques qui sont susceptibles de recevoir communication de données à caractère personnel dans le cadre d'une mission d'enquête particulière conformément au droit de l'Union ou au droit d'un Etat membre ne sont pas considérées comme des destinataires ; le traitement de ces données par les autorités publiques en question est conforme aux règles applicables en matière de protection des données en fonction des finalités du traitement.

● **TIERS** : une personne physique ou morale, une autorité publique, un service ou un organisme autre que la personne concernée, le responsable du traitement, le sous-traitant et les personnes qui placées sous l'autorité directe du responsable du traitement ou du sous-traitant, sont autorisées à traiter les données à caractère personnel.

SOMMAIRE

Objet du document.....	1
Lexique	1

1. ELÉMENTS CONTEXTUELS 4

- 1.1 Les opérateurs
- 1.2 Le contexte du traitement de données
- 1.3 Les principes qui gouvernent la démarche d'indemnisation du sinistre
- 1.4 Le rôle de l'expert dans l'indemnisation du sinistre

2. LE CADRE JURIDIQUE DE LA MISSION D'EXPERTISE 4

- 2.1 La notion d'indépendance de l'expert
- 2.2 La convention d'expertise de sinistres
- 2.3 Clauses contractuelles relatives à la protection des données personnelles

3. LE CADRE FONCTIONNEL DE LA MISSION D'EXPERTISE 6

- 3.1 Objet des prestations délivrées par l'expert
- 3.2 Contenu des prestations d'expertises
 - 3.2.1 Prestations d'instruction technique du sinistre
 - 3.2.2 Services délivrés par l'organisme d'expertise
 - 3.2.3 Allocation de ressources et moyens
- 3.3 Mesures de sécurité techniques et organisationnelles

4. LES TRAITEMENTS DE DONNÉES PERSONNELLES 8

- 4.1 Principe général
- 4.2 Descriptif du traitement
 - 4.2.1 Opérations de gestion du sinistre
 - 4.2.2 Modalités de traitement des données à caractère personnel

- 4.3 Identification des traitements de données personnelles et leurs finalités
- 4.4 Détermination des moyens
 - 4.4.1 Distinction des moyens « essentiels » et « non essentiels »
 - 4.4.2 Les moyens essentiels
 - 4.4.3 Les moyens non-essentiels
- 4.5 Bases légales du traitement

5. CRITÈRES DE QUALIFICATION 9

- 5.1 Le responsable du traitement
- 5.2 L'exercice indépendant du pouvoir de décision sur le traitement
- 5.3 L'exercice conjoint du pouvoir de décision sur le traitement
- 5.4 L'exercice disjoint du pouvoir de décision sur le traitement

6. APPLICATION DES CRITÈRES À L'EXPERTISE DE SINISTRES 11

- 6.1 Position du traitement de données à caractère personnel dans la prestation d'expertise de sinistre
- 6.2 Exercice du contrôle sur le traitement de données personnelles
- 6.3 Capacité de détermination des finalités du traitement
- 6.4 Capacité de détermination des moyens du traitement
- 6.5 Transparence du traitement et attentes légitimes des personnes concernées
- 6.6 Détermination des bases légales
 - 6.6.1 Base légale dans le cas de responsabilité disjointe
 - 6.6.2 Base légale dans le cas de responsabilité conjointe
- 6.7 Conclusions

ANNEXE 1

Principales catégories de données relevant des traitements opérés en expertise de sinistres IRD.

ÉLÉMENTS CONTEXTUELS

1.1. LES OPÉRATEURS

Les opérateurs suivants sont impliqués dans les opérations de gestion et d'indemnisation des sinistres :

- **D'une part, « l'assureur »** désigné également, ci-après, comme « l'organisme d'assurance » c'est-à-dire toute société d'assurance disposant des agréments requis pour l'exercice de ses activités en matière d'assurance de dommages, ainsi que tout organisme disposant des habilitations ou délégations de l'assureur, aux fins de gestion de sinistres d'assurance, en ce compris notamment, les intermédiaires d'assurances.
- **D'autre part, « l'expert »** désigné également, ci-après, comme « l'organisme d'expertise » c'est-à-dire la société à caractère commercial, dont l'objet social concerne la réalisation de missions d'expertise de sinistres et d'évaluation de dommages aux fins d'indemnisation des sinistres.

Le terme « organisme » est employé ici, au sens de la terminologie issue de la réglementation Informatique et libertés, désignant « toute organisation, publique ou privée, qui traite des données personnelles »

1.2. LE CONTEXTE DU TRAITEMENT DE DONNÉES

Le traitement de données à caractère personnel, considéré au chapitre 4 ci-après, s'exerce dans le contexte des procédés d'indemnisation des sinistres relevant de l'assurance de dommages aux biens et de responsabilité civile (non automobile) mis en œuvre par les assureurs et au titre desquels il est fait appel aux services spécialisés des experts en sinistres.

1.3. LES PRINCIPES QUI GOUVERNENT LA DÉMARCHE D'INDEMNISATION DU SINISTRE

L'assureur et l'expert sont les parties prenantes d'une démarche globale de gestion administrative et technique, reposant sur des dispositions légales déterminées par le droit spécial des assurances et par le droit commun.

L'objectif consiste à mettre en œuvre les opérations nécessaires à l'indemnisation des sinistres, en application :

- pour l'assureur, du contrat d'assurance qui le lie à l'assuré,
- pour l'expert, de la convention de prestation de service d'expertise qui le lie à l'assureur, ainsi qu'il est exposé au § 2.2 ci-après.

Pour ce qui concerne l'assureur, la survenance du sinistre constitue la réalisation du risque prévu au contrat d'assurance et matérialise son engagement initial de prendre en charge « les pertes et dommages occasionnés par des cas fortuits ou causés par la faute de l'assuré ¹ »

Le processus d'indemnisation administré par l'assureur, commence avec la déclaration du sinistre effectuée par l'assuré auprès de l'assureur, de manière écrite, par téléphone ou au moyen d'une plateforme internet mise à la disposition des assurés par ledit assureur.

Il appartient en effet, à l'assuré, dans les délais indiqués au contrat d'assurance et sous réserve des dispositions légales en la matière ², de « déclarer le sinistre » c'est-à-dire d'informer l'assureur de la survenance du sinistre, mais également de faire état, de manière concomitante ou ultérieurement, des pertes et dommages qui résultent dudit sinistre.

C'est ensuite à l'assureur qu'il incombe d'en apprécier la nature et la portée au regard du constat de la matérialité et de l'importance des dommages et de mettre en œuvre le processus d'indemnisation du sinistre, entendu au sens de « l'appréciation par l'assureur du droit à garantie de l'assuré et de la détermination du montant de l'indemnité d'assurance »

L'indemnisation du sinistre en matière d'assurance de dommages aux biens, est gouvernée par le principe dit « indemnitaire » selon lequel « l'indemnité due par l'assureur à l'assuré ne peut pas dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre ³ »

1 - L 113-1 code des assurances

2 - Art L 113.2 code des assurances

3 - L 121-1 code des assurances

Au regard de cette règle impérative, l'assurance ne peut constituer une source d'enrichissement pour l'assuré, lequel doit être rétabli par l'assureur, dans la situation où il se trouvait, avant le sinistre, sans bonification ni altération de celle-ci.

Ce principe conduit à la nécessité pour l'assureur, de déterminer le montant de la « juste indemnité » au sens où ladite indemnité doit être ajustée au préjudice effectivement supporté par l'assuré et déterminée en conformité avec les garanties du contrat d'assurance dans le respect de la règle indemnitaire précitée.

Afin de garantir à l'assuré, la transparence du processus mis en œuvre par l'assureur, le code des assurances, prévoit notamment que le contrat d'assurance doit faire état du protocole et des étapes conduisant à la détermination de l'indemnité du sinistre, au moyen d'une rubrique explicite figurant aux conditions générales du contrat ⁴.

C'est ainsi que dans la plupart des contrats d'assurances de dommages, ces règles prévoient que l'assureur et l'assuré procèdent, en premier lieu, de gré à gré et d'un commun accord, pour l'estimation « à l'amiable » des dommages subis.

Cette démarche initiale est une étape obligée et s'exerce par conséquent, au plan des dispositions du contrat d'assurance, en dehors de la survenance d'un éventuel différend entre l'assureur et l'assuré quant à l'application des garanties et à l'indemnisation du sinistre.

C'est en revanche, dans le cas où pourrait se révéler un tel différend, c'est-à-dire une opposition d'intérêt entre l'assuré et l'assureur, que les conditions générales du contrat d'assurance, prévoient la mise œuvre d'une procédure d'expertise amiable contradictoire, au titre de laquelle chaque partie est conduite à désigner son propre expert.

Toutefois, ce principe n'interdit pas à l'assureur de faire appel à un expert dès la phase de « gré à gré » en lui confiant une mission d'expertise du sinistre, laquelle est basée sur une démarche d'investigation et d'analyse, qui conduira l'expert à en formuler les résultats et conclusions, auprès de l'assureur au moyen d'un rapport d'expertise.



1.4. LE RÔLE DE L'EXPERT DANS L'INDEMNISATION DU SINISTRE

Nous décrivons au § 3.2 ci-après, le contenu de la mission de l'expert. Quant au rôle de l'expert, retenons qu'il s'agit pour l'assureur :

- d'une part, de disposer des informations techniques et administratives les plus pertinentes quant au sinistre, à travers la mission d'instruction confiée à l'expert,
- et d'autre part, de délivrer à l'assuré, une assistance concrète pour l'accompagner dans la prise des mesures de sauvegarde et conservatoires ainsi que dans les démarches d'inventaire des dommages et pertes consécutifs au sinistre.

En ce sens, il n'est pas illégitime de considérer que l'expert contribue par son intervention dans le règlement du sinistre, à la « bonne administration » de l'indemnisation des sinistres en vue d'aboutir à la détermination de la « juste » indemnité, laquelle se rapporte par conséquent à la finalité de l'opération d'assurance.

Concrètement, l'expert selon le mode d'expertise le plus approprié, peut intervenir auprès de l'assuré et dans l'exercice de sa mission, sur les lieux du sinistre ou bien à distance, au moyen de dispositifs de téléexpertise.

Les résultats et les conclusions de sa mission, tels que traduits dans le rapport d'expertise, vont permettre à l'assureur, de prendre les décisions adéquates pour ce qui concerne l'appréciation du droit à garantie de l'assuré et la détermination de la « juste » indemnité, telle qu'évoquée ci-avant.

L'expert est ainsi « en charge » d'établir ou de vérifier les circonstances et l'origine du sinistre et d'évaluer « avec exactitude le préjudice lorsqu'il existe des difficultés pour apprécier les pertes ou pour identifier et qualifier les actions récursoires de l'assureur à l'égard des tiers auteurs ou co-auteurs des dommages ⁵»

L'expert est également un acteur central dans la mise en œuvre des conventions entre assureurs, visant le règlement amiable des sinistres, telles que, dans le domaine des sinistres de Dommages aux Biens, la Convention d'Expertise amiable contradictoire ou la Convention d'Indemnisation et de Recours des Sinistres Immobilier

5 - LexisNexis - Edition commentée du Code des assurances sous la direction de Bernard Beignier et Jean-Michel Do Carmo Silva.

(I.R.S.I.) ou encore, en matière de dommages à la construction, la convention de règlement de l'assurance construction, dite Convention CRAC.

Considéré individuellement ou de manière collégiale⁶, l'expert en sinistres, met ainsi en œuvre, sous sa propre responsabilité, un ensemble d'actes et diligences à caractère technique et/ou intellectuel de nature à favoriser le règlement des sinistres et à permettre la prise de décision de l'organisme d'assurance, quant à l'application des garanties qu'il a délivrées.

L'expert notamment se charge d'accompagner les personnes victimes des dommages dans les mesures à prendre pour limiter les pertes ou dans la mise en place de prestations d'assistance ou de travaux⁷ afin de remédier aux conséquences dommageables du sinistre.

L'expert apparaît par conséquent, comme le vecteur d'une prestation de service de nature technique auprès des personnes intéressées au contrat d'assurance, au regard de laquelle la question de la collecte et du traitement de données à caractère personnel qu'il effectue à l'occasion de sa mission, constitue un moyen incident, mais non la finalité de la prestation.



6 - Par exemple, dans le cas de mise en œuvre d'une procédure d'expertise contradictoire amiable

7 - Ces services sont dits « de réparation en nature » et constitutifs de l'indemnité de sinistre, au même titre que l'indemnité pécuniaire.



LE CADRE JURIDIQUE DE LA MISSION D'EXPERTISE

2.1. LA NOTION D'INDÉPENDANCE DE L'EXPERT

La Norme AFNOR NF X 50-110 relative aux prescriptions générales de compétence et à la qualité en expertise, nous procure une définition de l'expert, comme étant « une personne dont la compétence, l'indépendance et la probité lui valent d'être formellement reconnue apte à effectuer des travaux d'expertise ».

L'indépendance de l'expert, est par conséquent, un critère central et déterminant quant à l'aptitude de celui-ci à exercer sa mission et à délivrer un avis réputé impartial.

Le constat et l'analyse des éléments à propos desquels l'appréciation de l'expert est requise, ne doivent être soumis à aucune influence de nature à porter atteinte au caractère objectif de la démarche d'expertise et à la neutralité de l'avis qui sera rendu.

C'est ainsi que l'expert est défini dans la profession de l'assurance, comme « un spécialiste dans son domaine, permettant de qualifier un risque, un dommage, de l'évaluer et de le chiffrer en toute indépendance. Il peut faire l'objet d'une profession réglementée comme les experts médicaux ou les experts automobiles ou non réglementée tels que les experts intervenant pour le risque habitation⁸ »

L'expert en sinistres, sur la base d'une lettre de mission⁹ et à travers la convention d'expertise de sinistres conclue entre l'organisme d'assurance et l'organisme d'expertise¹⁰, est donc réputé apporter à l'assureur, ses constats et son appréciation du sinistre, de manière neutre et objective.

8 - Guide actualisant le pack assurance – Lexique p.5

9 - Lettre de mission ou Ordre de mission, valent désignation de l'expert et commande de la prestation d'expertise auprès de l'organisme d'expertise.

10 - Infra § 2.2

Dans ces conditions, le « ministère » de l'expert d'assurance apparaît comme similaire à celui d'autres professions d'exercice libéral, telles que les avocats, les experts judiciaires ou encore les commissaires aux comptes, ces professions ayant en commun d'exercer leur mission de manière indépendante.

Cette indépendance est nécessaire à l'exercice « impartial » de la mission de l'expert.

Ce principe d'indépendance gouverne également la relation contractuelle établie entre l'organisme d'assurance et l'organisme d'expertise, ainsi qu'il est exposé au § 2.2 ci-après.

2.2. LA CONVENTION D'EXPERTISE DE SINISTRES

Afin d'être en mesure de disposer d'un réseau d'experts lui apportant les compétences et les moyens nécessaires à l'instruction technique des sinistres, l'assureur consulte et sélectionne les organismes d'expertise qu'il juge les plus aptes à délivrer des prestations d'expertise dans les meilleures conditions de compétence, de coût et de capacité aux plans quantitatif et qualitatif.

En confiant à l'expert, à travers l'ordre de mission d'expertise, le soin de procéder à l'expertise du sinistre, l'assureur agit en qualité de « Client » de l'expert, lequel est un « prestataire de service » indépendant et rémunéré par l'assureur, sur présentation d'un honoraire facturé dans les conditions déterminées par la convention d'expertise.

Cette convention qui forme l'accord de volontés entre les parties, décrit le contenu des prestations attendues au regard des objectifs de l'organisme d'assurance, ainsi que les règles qui gouvernent les relations des parties entre-elles, aux plans technique, juridique et financier.

Sont ainsi définis, l'objet, la portée et les conditions de réalisation des missions d'expertise ainsi que les procédures de gestion et les modalités de reporting et de pilotage des opérations d'expertise.

Il est d'usage de considérer que ce contrat entre les deux organismes, relève de la législation générale des contrats dits d'entreprise, reposant sur le principe selon lequel, le locateur d'ouvrage, c'est-à-dire l'expert, exécute contre rémunération, le travail commandé « de façon indépendante et sans représenter son cocontractant¹¹ »

11 - Civ.1ère, 19 février 1968, Bull. civ. I, n°69

Nous sommes par conséquent en présence, pour ce qui concerne la qualification juridique du lien contractuel entre l'assureur et l'expert, d'une convention de louage d'ouvrage au sens de l'article 1710 du code civil, laquelle ménage, à peine de dénaturation, le principe d'indépendance de l'organisme d'expertise et l'absence de lien de subordination avec l'assureur.

2.3. CLAUSES CONTRACTUELLES RELATIVES À LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

C'est dans le cadre de la convention d'expertise de sinistres que sont insérées le plus souvent par voie d'annexe, les clauses relatives à la réglementation Informatique et libertés et à la protection des données à caractère personnel, collectées et traitées « à l'occasion » des opérations de gestion du sinistre et de l'expertise mises en œuvre par les parties respectives.

De telles clauses ont précisément pour objet, de traduire, l'approche des parties quant à leurs qualifications respectives au sens du Règlement Général sur la Protection des données personnelles.

L'organisme d'expertise pourra ainsi être qualifié de « sous-traitant » au sens de l'article 4.8 du RGPD, en raison de sa qualité de « prestataire » telle qu'elle découle de la convention de prestation de services, sans toutefois qu'il ne soit tenu compte, de manière appropriée, de la nature de sa mission et de la place du traitement de données personnelles dans le processus d'indemnisation du sinistre.

Or, conformément aux lignes directrices du Comité Européen sur la Protection des Données, et comme nous le précisons ci-après, il faut observer que le prestataire de services peut être considéré comme un responsable de traitement distinct « lorsque le service fourni ne vise pas spécifiquement le traitement de données à caractère personnel¹² »

Tel est bien le cas en ce qui concerne la réalisation des missions d'expertise, puisque le service délivré par l'organisme d'expertise a pour objet central la réalisation de ces missions d'expertise de sinistres et ne vise pas en tant que tel le traitement de données à caractère personnel.

12 - CEPD – Lignes directrices 07/2020 concernant les notions de responsable du traitement et de sous-traitant dans le RGPD. P.31

Ainsi, et contrairement à ce qui pourrait être constaté par exemple pour des prestations d'exploitation de données numériques ou de mise à disposition de logiciels en mode « cloud », l'objet même d'une convention d'expertise de sinistre n'est pas la mise en œuvre d'un traitement de données personnelles pour le compte de l'assureur, il n'en constitue que le corollaire.

En conséquence, nous considérons à ce stade, que certaines dispositions relatives à la réglementation Informatique et libertés proposées dans les conventions d'expertise de sinistres, ne reflètent qu'imparfaitement la réalité des conditions de traitement des données personnelles par l'assureur et l'expert.

La qualification des parties à la convention d'expertise doit être évalué au regard de la réalisation concrète de la mission d'expertise, et de sa place dans le processus d'indemnisation du sinistre.



3

LE CADRE FONCTIONNEL DE LA MISSION D'EXPERTISE

Ainsi qu'il est exposé ci-avant, le déclenchement par l'assureur du processus d'indemnisation du sinistre, en conformité avec le contrat et les règles du droit, place l'assureur au-delà des aspects juridiques du sinistre dont il est le garant, dans la nécessité de disposer d'un avis technique objectif et documenté.

Pour obtenir cet avis technique, l'assureur mobilise les compétences d'un expert, désigné dans son réseau de prestataires, en vue de réaliser la mission d'expertise du sinistre, telle que détaillée ci-après.

3.1. OBJET DES PRESTATIONS DÉLIVRÉES PAR L'EXPERT

Le contenu des services délivrés à l'assureur par l'expert est déterminé par la convention d'expertise¹³.

On peut distinguer les prestations relatives à la réalisation des expertises proprement-dites, qu'elles soient opérées sur place ou à distance et les services informationnels et décisionnels destinés à l'assureur.

¹³ - Supra § 2.2

3.2. CONTENU DES PRESTATIONS D'EXPERTISE

3.2.1 PRESTATIONS D'INSTRUCTION TECHNIQUE DU SINISTRE

La mission d'expertise confiée par l'assureur à l'expert, comprend les études et démarches dite « d'instruction technique » nécessaires à l'indemnisation du sinistre, par l'assureur, ainsi que nous l'avons vu ci-avant.

Dans ce cadre, la convention d'expertise prévoit que l'expert prend toutes dispositions afin :

- De déterminer de manière factuelle et objective, la cause et les responsabilités envisageables, y compris l'identification des personnes concernées en vue de la qualification des recours à subir ou à exercer,
- De constater les dommages et la matérialité des faits,
- De vérifier l'origine du sinistre,
- De préconiser la mise en œuvre des mesures conservatoires adaptées à la situation résultant du sinistre,
- De vérifier la conformité et les antécédents du risque au regard des informations fournies par l'assuré au moment de la souscription du contrat d'assurance d'une part et de la déclaration du sinistre d'autre part,
- D'accompagner l'assuré dans la constitution de l'État des Pertes,
- De chiffrer les dommages de gré à gré avec l'assuré ou de manière contradictoire.
- Le cas échéant, de déterminer le montant de l'indemnité d'assurance.

Les missions d'expertise sont par conséquent, réalisées en conformité avec les dispositions de la convention d'expertises entre l'organisme d'assurance et l'organisme d'expertise, mais également dans le respect des règles de l'art propres à la profession des experts en sinistres, des référentiels techniques et des mécanismes d'expertise prévus par les conventions de règlement de sinistres, entre sociétés d'assurance, telles que citées au § 1.4 ci-avant ¹⁴.

¹⁴ - Voir à ce propos, les textes relatifs aux conventions d'indemnisation des sinistres (assurance de dommages et assurance construction) et la convention d'expertise contradictoire amiable.

3.2.2 SERVICES DÉLIVRÉS PAR L'ORGANISME D'EXPERTISE

Cette rubrique comprend généralement :

- La production de livrables destinés à la communication des informations et des résultats obtenus dans le cadre de la mission d'expertise, tels que : rapports d'expertise, documents techniques et administratifs, P.V d'expertise, quittances ou lettres d'accord sur dommages, etc.
- Les informations liées au reporting à caractère statistique et décisionnel, relatives notamment à l'analyse des sinistres, à la qualité des prestations, au calcul de la charge financière des sinistres, au respect des délais et à l'expérience client.

3.2.3 ALLOCATION DE RESSOURCES ET MOYENS

Les conventions d'expertise prévoient généralement, qu'il appartient à l'organisme d'expertise de mobiliser « les moyens humains, matériels et technologiques qu'il juge les mieux adaptés à la réalisation de la prestation, à condition que ces moyens satisfassent aux exigences décrites au sein du contrat cadre et du cahier des charges, aux plans opérationnels et fonctionnels »

Il est précisé que l'utilisation desdits moyens « reste de la responsabilité exclusive du prestataire » il s'agit :

- Des moyens humains, constitués par les collaborateurs spécialisés de l'organisme d'expertise, c'est à dire, par les ressources et compétences de ses experts et techniciens, mais également par les équipes dédiées à la gestion des missions d'expertise et des relations avec les bénéficiaires des garanties d'assurance.
Sont également concernées les équipes relevant du back-office et des fonctions support du prestataire.
- Des moyens techniques, constitués principalement, par les matériels informatiques, les outils de communication et de téléphonie, ainsi que les systèmes informatisés nécessaires à la gestion des opérations et aux échanges d'informations et de données entre le prestataire et la société d'assurance ¹⁵.

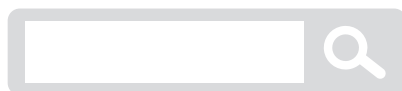


¹⁵ - Ces moyens peuvent relever de la catégorie des moyens dits « non-essentiels » dont il est question au § 4.4.3 ci-après.

3.3. MESURES DE SÉCURITÉ TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES

Les moyens mis en œuvre par l'organisme d'expertise s'étendent aux mesures techniques et organisationnelles appropriées pour pouvoir garantir et démontrer que le traitement des données à caractère personnel, induit par les opérations d'expertise, satisfait le niveau d'exigence requis en matière de sécurité du traitement au sens de l'article 32 du RGPD.

L'organisme d'expertise est garant de sa politique de sécurité et engage en ce sens, les moyens appropriés et les ressources qualifiées nécessaires à sa conformité au plan du RGPD comme en matière de sécurité de ses installations, de son système d'information et des applications qu'il met en œuvre auprès des personnes concernées.



LES TRAITEMENTS DE DONNÉES PERSONNELLES

4.1. PRINCIPE GÉNÉRAL

La collecte et le traitement de données à caractère personnel concernant les assurés et les tiers, sont des opérations indispensables à la pertinence et à la conduite à bonne fin des processus respectifs réalisés par l'assureur et l'expert, visant l'indemnisation du sinistre.

Comme nous l'avons décrit, le fait de procéder au traitement de données à caractère personnel dans ce contexte, est accessoire au processus principal, constitué par la gestion du dossier de sinistre exercée par l'assureur et la gestion de la mission d'expertise exercée par l'expert.

Toutefois, il est entendu qu'en tant que garant de la sécurité des données personnelles qu'il est conduit à traiter dans le cadre de ses activités, l'organisme d'expertise est pleinement responsable de leur protection et se trouve ainsi débiteur des obligations qui pèsent sur les opérateurs de traitement de données personnelles telles que définies par le RGPD, pendant le temps nécessaire à leur traitement.

4.2. DESCRIPTIF DU TRAITEMENT

4.2.1 OPÉRATIONS DE GESTION DU SINISTRE

Le tableau page suivante, décrit les principales opérations réalisées dans le cadre du processus de gestion du sinistre, lorsque celui-ci s'exerce avec l'intervention d'un expert chargé de la réalisation d'une mission d'expertise.

Nous distinguons les opérations réalisées d'une part par l'organisme d'assurance (ASR) et d'autre part, les opérations réalisées par l'organisme d'expertise (EXP).

DESCRIPTIF DES OPÉRATIONS LIÉES À LA GESTION ET À L'EXPERTISE DU SINISTRE :

	PHASING	ORGANISME	OBJET DE L'OPÉRATION
1	Conclusion du contrat d'assurance	ASR	L'assuré « déclare le risque » à l'assureur sur la base du questionnaire d'assurance, au titre duquel l'assureur recueille et collecte les données personnelles nécessaires à la souscription et à la gestion du contrat.
2	Survenance du sinistre	ASR	La survenance du sinistre constitue la réalisation du risque prévu au contrat d'assurance. L'assuré déclare le sinistre à l'assureur, lequel collecte auprès de l'assuré, les données et informations nécessaires ¹⁶ à l'enregistrement et à l'appréciation du droit à garantie au regard du contrat.
3	Missionnement de l'expert d'assurance	ASR	Après qualification du sinistre et appréciation des critères de décision relatifs aux modalités de gestion du sinistre déterminés par la société d'assurance, l'assureur missionne l'expert. Support : Ordre de mission d'expertise Moyens : E.D.I ou mail sur adresse dédiée Nature des Données : communication des données du contrat et informations relatives au sinistre.
4	Prise en charge de la mission d'expertise	EXP	Réception de la mission par les services de gestion de l'expert. Enregistrement dans le S.I de l'expert (sauf exception) . Mise en état du dossier aux fins d'expertise.
5	Organisation de la mission d'expertise	EXP	Détermination du mode d'expertise ¹⁷ . Traitement des convocations notamment aux fins d'expertise contradictoire. Contact avec les personnes concernées pour l'organisation du RDV d'expertise. Recueil des informations nécessaires à la mise en œuvre du RDV et informations complémentaires liées au sinistre. Confirmation de RDV par courriers / courriels / textos.

¹⁶ - Données relatives à la gestion des prestations et à la gestion des sinistres – Guide actualisant le pack assurance. P.19

¹⁷ - Expertise à distance (EAD) Expertise sur Place (ESP)

	PHASING	ORGANISME	OBJET DE L'OPÉRATION
6	Réalisation de la mission d'expertise	EXP	- Recherche d'antécédents et vérification du risque, - Intervention de l'expert aux fins de mener selon les cas : - Expertise unilatérale (pas de tiers) à distance ou sur place - Expertise contradictoire (présence de tiers impliqués dans le sinistre) Modalités d'expertise du sinistre : par référence aux normes et usages de la profession, des conventions de règlements de sinistres et/ou du cahier des charges relatif aux procédures d'expertise.
7	Restitution des résultats de l'expertise	EXP	Livraison/communication à l'assureur par les services de gestion de l'expert d'un rapport définitif comprenant les informations et résultats de l'expertise : matérialité, cause ou origine du sinistre, estimation/chiffrage des dommages, informations sur le risque assuré, responsabilités éventuelles. Communication à l'assureur des documents et justificatifs collectés aux fins de preuve. Documents : rapports d'expertise – Lettres d'accord validées par les assurés/tiers (Sur chiffrage des dommages : LAD ou sur indemnité : LAI) - notes confidentielles – fiches fraude etc.) Moyens : plateforme EDI de l'assureur – extranet expert – courriels.
8	Conclusion du processus d'indemnisation du sinistre	ASR	- Réception / consultation par l'assureur des informations et résultats transmis par l'expert (rapport d'expertise, documents et justificatifs) - Règlement du sinistre selon les modes d'indemnisation déterminés par l'assureur - Clôture du dossier de sinistre.
9	Conservation / archivage des données	ASR/EXP	Les organismes déterminent de manière autonome ou conjointement les durées de conservation applicables aux données, au regard de la catégorie des sinistres et des dispositions légales relatives aux délais de prescription, dans le respect du principe de limitation des durées de conservation défini par le RGPD.

4.2.2 MODALITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre des opérations décrites ci-avant, l'organisme d'assurance opère la collecte initiale directe des données à caractère personnel auprès des personnes concernées, lors de la conclusion du contrat d'assurance.

Elles sont complétées, modifiées ou rectifiées selon les informations apportées par l'assuré, lors de l'enregistrement de la déclaration du sinistre auprès du gestionnaire du dossier de sinistre.

Les données personnelles ainsi enregistrées dans le système d'information de l'organisme d'assurance sont transmises à l'organisme d'expertise lors du missionnement de celui-ci aux fins de réaliser l'expertise.

La communication auprès de l'organisme d'expertise, des données et des informations relatives au contrat d'assurance et au sinistre, est constituée par une lettre ou ordre de mission, assortis d'un accès aux pièces du dossier et aux informations collectées. La transmission informatisée, a lieu au moyen de dispositifs de transport de données informatiques, de solutions de type extranet ou plus simplement par mail.

L'organisme d'expertise procède à l'ouverture et à l'enregistrement des informations relatives à la mission d'expertise dans son système d'information.

Les services de gestion de type front-office et back-office de l'organisme d'expertise mettent en œuvre les opérations nécessaires à la vérification des déclarations de l'assuré, à la qualification du sinistre et à l'organisation de la mission d'expertise, auprès des personnes concernées par le sinistre.

La mission d'expertise est ensuite réalisée par l'expert, de manière unilatérale ou contradictoire, en fonction de la nature et des caractéristiques du sinistre.

L'ensemble de ces démarches s'accompagne d'une collecte complémentaire de données et d'opérations itératives, réalisées sur l'ensemble des données recueillies par l'expert et appropriées à chacune des étapes du processus de gestion de la mission d'expertise.

À l'issue de la mission, les informations traitées et collectées sont communiquées à l'assureur, sur la base du rapport d'expertise accompagné des pièces du dossier tel que constitué par l'expert.

L'organisme d'expertise conserve les informations et données du dossier, selon les règles de sa politique de conservation et d'archivage élaborées au regard de ses obligations légales et de son intérêt légitime à ménager les éléments de preuve de ses diligences, dans l'hypothèse d'une contestation, d'un litige ou d'une procédure judiciaire.

4.3. IDENTIFICATION DES TRAITEMENTS DE DONNÉES PERSONNELLES ET DE LEURS FINALITÉS

Les traitements effectués par l'assureur et par l'expert, chacun en tant que partie prenante du processus général visant l'indemnisation du sinistre, poursuivent les objectifs suivants :

- Pour l'organisme d'assurance : réaliser la gestion du sinistre et l'exécution du contrat d'assurance, entendus comme les opérations techniques nécessaires à la conclusion de la police d'assurance et à la mise en œuvre, dans le cas de survenance de sinistre, des garanties et des prestations prévues au contrat (établissement des préjudices, établissement du montant de l'indemnisation)¹⁸
- Pour l'expert : réaliser sur demande de l'organisme d'assurance, la mise en œuvre et la gestion de l'expertise du sinistre auprès des personnes « parties au contrat » la notion de partie au contrat, devant s'entendre « en assurance » de toute personne intéressée ou intervenant au contrat¹⁹.

Ces opérations, bien que réalisées de manière autonome par chaque partie, ont néanmoins des finalités qui sont liées, voire « étroitement liées » dans la mesure où l'ensemble de ces opérations est nécessaire à l'évaluation, à la gestion et à l'indemnisation du sinistre.

Ainsi, au regard des lignes directrices élaborées par le CEPD, il est possible de considérer deux situations pour les organismes parties à la convention d'expertise :

- Soit l'existence de traitements autonomes mis en œuvre respectivement par l'expert, pour une finalité de gestion de l'expertise, et par l'assureur, pour une finalité de gestion du sinistre et d'exécution du contrat d'assurance, en leur qualité de responsables disjoints,
- Soit l'existence d'un seul traitement dont l'expert et l'assureur sont responsables conjoints, pour une finalité d'évaluation, de gestion et d'indemnisation du sinistre.

L'application du régime de responsabilité disjointe ou conjointe doit toutefois s'apprécier au regard du niveau de coopération entre l'expert et l'assureur dans la mise en œuvre des traitements de données personnelles pour la gestion du sinistre.

¹⁸ - Cf. pack assurance – finalité 1 : passation, gestion et exécution des contrats d'assurance

¹⁹ - Cf. guide actualisant le pack assurance p.19 note n°15

4.4.DÉTERMINATION DES MOYENS

Pour réaliser l'objet de sa mission et effectuer les opérations sur les données personnelles de manière adéquate à la finalité de « gestion de l'expertise » l'organisme d'expertise détermine et mobilise les moyens du traitement, comme il est exposé ci-dessous.

4.4.1 DISTINCTION DES MOYENS « ESSENTIELS » ET « NON-ESSENTIELS »

Conformément aux dispositions de l'article 4.7 du RGPD, la détermination des moyens du traitement est un critère de spécification de la qualité de responsable du traitement ²⁰.

En effet, la détermination des moyens du traitement relève des prérogatives du responsable du traitement, lequel peut toutefois laisser une certaine marge d'action à son sous-traitant « quant à la manière de servir au mieux les intérêts du responsable de traitement » en permettant par exemple, au sous-traitant de choisir les moyens techniques et organisationnels les plus appropriés ».

Selon le Comité Européen sur la Protection des données, si rien n'empêche le sous-traitant de proposer un service défini à titre préliminaire, c'est au responsable du Traitement qu'il incombe de prendre la décision finale d'approuver activement, la manière dont le traitement est effectué, au moins pour ce qui concerne les moyens essentiels de celui-ci ²¹.

Cette observation introduit ainsi la distinction qu'il convient d'opérer entre les « moyens dits essentiels » qui sont donc réservés au pouvoir de décision du responsable de traitement et des moyens « dits non essentiels » d'autre part, lesquels peuvent être laissés à l'appréciation du sous-traitant, lorsque le prestataire intervient en cette qualité au sens du RGPD.

Nous précisons ci-après, les éléments constitutifs de ces deux catégories de moyens du traitement de données personnelles.



20 - *Infra* § 5.1

21 - CEPD, lignes directrices 07/2020 du 7-7-2021 sur les notions de « responsable de traitement » et de « sous-traitant » p.31

22 - CEPD, lignes directrices 07/2020 du 7-7-2021 sur les notions de « responsable de traitement » et de « sous-traitant » p.17

4.4.2 LES MOYENS ESSENTIELS

Les moyens essentiels désignent les spécifications applicables au traitement entendues comme « étroitement liées à la finalité et à la portée du traitement » et notamment ²²:

- La détermination des données à traiter,
- La détermination des personnes concernées par le traitement,
- La détermination des personnes pouvant les utiliser,
- La détermination des durées de conservation des données,
- La détermination de la base légale du traitement.

En accord avec les lignes directrices du CEPD ²³ la détermination et l'approbation des moyens essentiels peuvent également résulter d'une approche concertée entre les parties au contrat d'expertise, dans le cas où certains de ces moyens se rapportent à des traitements subdivisés au niveau « micro » entre les opérateurs respectifs, mais relèvent au niveau « macro » d'un ensemble d'opérations poursuivant un objectif conjoint et utilisant des moyens définis conjointement.

Cette précision nous paraît de nature à pouvoir s'appliquer aux opérations de traitement de données personnelles effectuées par les deux organismes parties à la convention d'expertise de sinistres, dans la mesure où, comme nous l'avons décrit au § 4.3, les finalités poursuivies par chacun d'eux concourent ensemble, à la finalité d'évaluation, de gestion et d'indemnisation du sinistre ²⁴.

4.4.3 LES MOYENS NON-ESSENTIELS

Les moyens dits « non essentiels » peuvent soit, être déterminés par le responsable du traitement, soit relever de la capacité de décision du sous-traitant, notamment en ce qui concerne, les moyens techniques ou organisationnels attachés au traitement, tels que ²⁵:

- Le système d'information utilisé pour le traitement,
- La méthode de stockage des données,

23 - CEPD, lignes directrices 07/2020 du 7-7-2021 sur les notions de « responsable de traitement » et de « sous-traitant » p.19

24 - Dans cette hypothèse, les parties sont alors réputées intervenir en qualité de Responsables conjoints du traitement au sens de l'article 26 du RGPD, à charge pour elles de décrire dans un document à caractère contractuel et de manière transparente, leurs obligations respectives aux fins d'assurer le respect des exigences du RGPD

25 - Guide actualisant le pack de conformité assurance-juillet 2021. P.9

- Le niveau de sécurité appliqué aux données,
- Le détail des mesures de sécurité basées sur les objectifs généraux de sécurité fixés par le responsable de traitement,
- Les moyens utilisés pour transférer les données à une autre organisation,
- Les moyens utilisés pour permettre au responsable du traitement de mettre en œuvre les droits des personnes sur leurs données.

4.5. BASES LÉGALES DU TRAITEMENT

Lorsque l'organisme d'expertise intervient en qualité de « responsable du traitement » il est nécessaire de mobiliser les bases légales prévues par les dispositions de l'article 6.1 du RGPD, telles que ledit traitement n'est licite que dans la mesure où, il satisfait au moins l'une des conditions suivantes :

- 6.1.a- La personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques,
- 6.1.b- Le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci,
- 6.1.c- Le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis,
- 6.1.d- Le traitement est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique,
- 6.1.e- Le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement,
- 6.1.f- Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers.

L'analyse de la base légale applicable, selon que nous considérons l'existence de deux traitements disjoints ou bien d'un seul traitement conjoint, est développée au § 6.6 ci-après.



CRITÈRES DE QUALIFICATION

5.1. LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT

L'article 4.7 du RGPD définit le responsable du traitement comme « la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement »

C'est ainsi que le CEPD, dans ses lignes directrices précise « qu'un responsable du traitement détermine les finalités et les moyens du traitement, à savoir le pourquoi et le comment de ce dernier. Le responsable du traitement doit décider à la fois des finalités et des moyens »

On considère que la responsabilité du traitement appartient à l'opérateur de traitement ²⁶, qui se trouve en capacité d'exercer, seul ou conjointement avec d'autres, le pouvoir de direction sur le traitement.

5.2. L'EXERCICE INDÉPENDANT DU POUVOIR DE DÉCISION SUR LE TRAITEMENT

Le CEPD indique que la notion de responsable du traitement se rapporte à l'influence déterminante qu'exerce le responsable sur le traitement, en vertu de l'exercice d'un pouvoir de décision sur la collecte et la constitution de fichiers de données, notion qui renvoie également à l'ancienne définition dite du Maître du fichier ²⁷ présente

²⁶ - La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme. L'expert et l'assureur ont la qualité d'organisme au sens des dispositions du RGPD.

dans la convention 108 du Conseil de l'Europe, pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel.

L'analyse du degré d'influence exercé par l'opérateur sur le traitement considéré, doit résulter d'une appréciation factuelle, la seule qualification formelle de l'opérateur étant insuffisante à refléter la réalité de l'exercice ou non d'un pouvoir de direction sur le traitement ²⁸.

Doivent ainsi être considérés, les éléments essentiels qui permettent de distinguer le responsable de traitement du sous-traitant, lesquels tiennent au pouvoir dont dispose l'opérateur du traitement :

- De déterminer la finalité du traitement, entendue comme les raisons du traitement et les objectifs principaux assignés au traitement et aux fonctions substantielles mises en œuvre,
- De déterminer les moyens essentiels du traitement. Les conditions du traitement, notion qui recouvre tout ou partie des matériels, des éléments techniques et logiciels et des moyens humains et organisationnels affectés au traitement ²⁹ pouvant être laissées à l'appréciation du sous-traitant.

Le CEPD rappelle dans ses lignes directrices, que l'influence du responsable du traitement sur les finalités et les moyens « constitue la partie substantielle de la notion de responsable du traitement, c'est-à-dire ce qu'une partie devrait déterminer pour être considérée comme un responsable du traitement ³⁰».

Dans ces conditions, la détermination des finalités et des moyens revient pour l'opérateur du traitement, à décider du « pourquoi » et du « comment » du traitement, étant rappelé en ce qui concerne les « moyens du traitement » que ceux-ci ne désignent pas (seulement) les moyens techniques servant à traiter des données à caractère personnel.

Il s'agit surtout, comme nous l'avons vu, de questions relatives à la capacité de décision des opérateurs pour déterminer les données traitées, les durées de conser-

27 - Maître du fichier : La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui est compétent selon la loi nationale pour décider quelle sera la finalité du fichier automatisé, quelles catégories de données à caractère personnel doivent être enregistrées et quelles opérations leur seront appliquées (Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel, STCE n 108)

28 - CEPD, Avis 1/2010, p.9

29 - Supra § 4.4

30 - CEPD, lignes directrices 07/2020 du 7-7-2021 sur les notions de responsable du traitement et de sous-traitant.

vation, les destinataires des données et les catégories de personnes concernées. Autant d'éléments qui concernent directement la faculté de décision de l'expert par rapport à celle de l'assureur, tous deux contribuant, au regard de leurs traitements respectifs à l'indemnisation du sinistre.

5.3. L'EXERCICE CONJOINT DU POUVOIR DE DÉCISION SUR LE TRAITEMENT

L'article 26 du RGPD prévoit qu'il y a coresponsabilité lorsqu'un responsable du traitement définit, conjointement avec d'autres, les finalités et les moyens du traitement de données à caractère personnel.

Ainsi, lorsque deux responsables du traitement ou plus, exercent, même de manière inégale leurs pouvoirs de décision quant à la détermination de la finalité ou des éléments essentiels du traitement, les travaux du CEPD conduisent à considérer qu'il existe une « co-responsabilité » du traitement entre les parties.

Le CEPD précise qu'une participation conjointe peut prendre la forme d'une décision commune prise par deux entités ou plus ou découler de décisions convergentes adoptées par les deux entités ou plus, lorsque les décisions se complètent et sont nécessaires à la réalisation du traitement de telle sorte qu'elles ont un effet concret sur la détermination des finalités et des moyens du traitement.

Un critère significatif est que le traitement ne serait pas possible sans la participation conjointe ou combinée des deux parties en ce sens que le traitement réalisé par chacune des parties est indissociable de celui de l'autre.

La participation conjointe s'entend d'une part de la détermination des finalités et d'autre part de la détermination des moyens ³¹.

Dans le cas d'exercice conjoint du pouvoir de décision sur le traitement, les coresponsables du traitement, doivent définir de manière transparente leurs obligations respectives aux fins d'assurer le respect des dispositions légales en matière de protection des données via un accord ³² dont les grandes lignes seront mises à la disposition des personnes concernées par le traitement ³³.

31 - CEPD, lignes directrices 07/2020 du 7-7-2021 sur les notions de responsable du traitement et de sous-traitant. P 3

32 - Cad un contrat de responsabilité conjointe du traitement de données

33 - RGPD art 26.1

5.4. L'EXERCICE DISJOINT DU POUVOIR DE DÉCISION SUR LE TRAITEMENT

Deux responsables du traitement peuvent également décider d'encadrer leurs relations contractuelles lorsqu'ils décident de recourir à l'utilisation de données préalablement collectées par l'un ou par l'autre de ces responsables du traitement.

Leur relation ne relève pas du prisme « responsable du traitement à sous-traitant » dans la mesure où aucune mission proprement dite de traitement de données à caractère personnel n'aura été déléguée par l'un à l'autre.

Dans cette hypothèse, chaque responsable du traitement détermine librement la finalité et les moyens appropriés au traitement considéré. Dans ce cadre, ils peuvent prévoir que les données collectées sont transmises à l'autre responsable de traitement disjoint, afin que celui-ci puisse à son tour, utiliser les données pour ses propres finalités et avec ses propres moyens, qu'il aura déterminés de manière indépendante.

A cet égard, le responsable du traitement disjoint, a la qualité de destinataire des données relevant du traitement.

Dans ces conditions, et au regard du fait que chaque partie en tant que responsable du traitement « disjoint » assure la gestion de ses propres traitements de données, aucune ne supporte de responsabilité particulière en raison des traitements mis en œuvre par l'autre.



6

APPLICATION DES CRITÈRES À L'EXPERTISE DE SINISTRES

6.1. POSITION DU TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DANS LA PRESTATION DE SERVICE D'EXPERTISE DE SINISTRE

Des constats et analyses exposés ci-avant, nous avons vu :

- Que la seule qualité de prestataire de service de l'expert ne suffit pas à ce que lui soit attribuée la qualification de sous-traitant, au sens de l'article 4.8 du RGPD.
- Que la prestation de service délivrée par l'expert est d'ordre technique et intellectuel en vue de concourir à l'indemnisation du sinistre.
- Qu'elle n'a pas pour objet le traitement de données à caractère personnel, lequel s'exerce seulement « à l'occasion » et « dans le cadre » de la mise en œuvre de la mission d'expertise.
- Qu'il est inapproprié, de considérer que l'organisme d'expertise traite les données personnelles « pour le compte » de l'organisme d'assurance.

6.2. EXERCICE DU CONTRÔLE SUR LE TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES

L'expert en sinistres est un professionnel indépendant appelé à constater et à décrire la situation qui résulte du sinistre de manière factuelle et à réaliser une appréciation souveraine et impartiale des conséquences du sinistre.

Ce principe d'indépendance gouverne la relation contractuelle entre l'organisme d'assurance et l'organisme d'expertise, basée sur le principe juridique du louage d'ouvrage au sens des dispositions de l'article 1710 du code civil.

Les instructions et cahier des charges établis par l'organisme d'expertise ne visent que le seul cadrage de la prestation, sans pour autant porter atteinte à son autonomie dans l'exercice de sa mission.

Dans ces conditions, l'expert doit disposer de la marge de manœuvre nécessaire et suffisante, pour déterminer et exercer son contrôle sur le traitement de données exercé dans le cadre de sa mission ³⁴.

L'assureur et l'expert pourraient néanmoins s'entendre, dans le cadre d'une responsabilité conjointe, sur les caractéristiques essentielles et la répartition des responsabilités entre chacun dans le cadre des opérations de traitement nécessaires à l'évaluation, à la gestion et à l'indemnisation du sinistre.

6.3. CAPACITÉ DE DÉTERMINATION DES FINALITÉS DU TRAITEMENT

En fonction du niveau de coopération dans la détermination des caractéristiques essentielles du traitement et la répartition des responsabilités s'agissant de la gestion du sinistre, nous avons vu que le processus d'indemnisation du sinistre mis en œuvre par l'organisme d'assurance pouvait conduire à l'activation :

- soit de deux traitements de données personnelles mis en œuvre respectivement par l'expert, pour une finalité de gestion de l'expertise, et par l'assureur, pour une finalité de gestion du sinistre et d'exécution du contrat d'assurance, en leur qualité de responsables disjoints,
- soit d'un seul traitement de données personnelles mis en œuvre conjointement par l'expert et l'assureur, pour une finalité globale d'évaluation, de gestion et d'indemnisation du sinistre.

³⁴ - C'est ainsi que la présence dans le contrat d'expertise, d'instructions visant à encadrer fortement l'expert dans la réalisation des traitements de données à caractère personnel nécessaires à la conduite de sa mission, présente le risque de s'avérer incompatible avec la qualité de responsable de traitement qui doit être attribuée à l'expert, comme cela a été démontré ci-avant.

A cet égard, nous présentons en Annexe 2, les principaux exemples de clauses relatives aux données personnelles susceptibles d'être incompatibles avec la qualité de responsable du traitement de l'expert.

³⁵ - Supra § 4.4

6.4. CAPACITÉ DE DÉTERMINATION DES MOYENS DU TRAITEMENT

Au regard de la mise en œuvre des opérations de traitement sous leurs responsabilités, l'organisme d'assurance et l'organisme d'expertise peuvent être conduits à déterminer d'une part les moyens essentiels du traitement et d'autre part, les moyens non-essentiels ³⁵.

Comme cela a été vu précédemment, l'expert doit demeurer libre de définir les caractéristiques et moyens essentiels du traitement de gestion de l'expertise en sa qualité de responsable de traitement.

Ainsi, il ne saurait être question pour l'organisme d'assurance d'imposer à l'organisme d'expertise, la suppression ou la restitution de données issues des missions d'expertise, sans tenir compte de la nécessité pour l'organisme d'expertise de faire face à ses obligations légales et de ménager les preuves de ses diligences dans l'hypothèse d'une action en justice, et ce, au regard des prescriptions légales en vigueur.

Par ailleurs, pour ce qui concerne les moyens essentiels du traitement, tenant notamment aux catégories de données, aux personnes concernées par les traitements respectifs et aux destinataires des données, nous avons vu ci-avant que ces éléments sont directement liés à l'évaluation et à l'indemnisation du sinistre.

Ils sont donc en grande partie communs aux deux organismes, lesquels ainsi que nous l'avons souligné précédemment, déterminent ces éléments en fonction des règles et dispositions applicables à l'évaluation et à l'indemnisation du sinistre ainsi que par référence à la Loi, au contrat d'assurance et aux textes et référentiels professionnels en vigueur en matière d'expertise de sinistres.

A ce titre, le Guide actualisant le pack assurance, dresse la liste des catégories de données personnelles relevant de la gestion du contrat d'assurance ainsi que les catégories de destinataires des données.

Là encore, l'assureur et l'expert pourraient s'entendre, dans le cadre d'une responsabilité conjointe, sur la détermination des moyens essentiels pour la mise en œuvre du traitement nécessaires à l'évaluation, à la gestion et à l'indemnisation du sinistre.

C'est pourquoi nous recommandons une approche concertée et transparente entre les deux organismes, traduite dans un accord écrit, conforme aux dispositions de l'article 26 du RGPD.

6.5. TRANSPARENCE DU TRAITEMENT ET ATTENTES LÉGITIMES DES PERSONNES CONCERNÉES



Sauf instructions contraires de l'organisme d'assurance, l'expert communique de manière générale auprès de l'assuré et des tiers en son nom et sous la marque de l'organisme d'expertise.

La notoriété de la marque de l'organisme d'expertise est donc à considérer de manière légitime, aux côtés de celle de l'organisme d'assurance.

L'intervention de l'expert sous sa marque est en effet, de nature à témoigner auprès des personnes parties prenantes du sinistre, de la qualité et du professionnalisme de l'organisme d'expertise et de l'expert, dans la réalisation des mesures d'instruction du sinistre.

Cette disposition est également conforme au principe selon lequel l'expert intervient de manière indépendante et neutre dans le processus d'indemnisation.

Il s'agit ici, d'un critère significatif quant à la qualité de responsable du traitement conférée à l'expert, de sorte que les personnes concernées puissent légitimement considérer pouvoir s'adresser à l'organisme d'expertise pour l'exercice de leurs droits tels que prévus par le RGPD.

6.6. DÉTERMINATION DES BASES LÉGALES

6.6.1 BASE LÉGALE DANS LE CAS DE RESPONSABILITÉ DISJOINTE

Concernant l'expert, et comme nous l'avons vu, sans son intervention, il n'est pas possible à l'assureur de conduire à bonne fin, le processus d'indemnisation du sinistre.

La mission de l'expert s'exerce par conséquent dans l'intérêt légitime de l'organisme d'assurance, que l'on considérera ici comme le « tiers » au sens de l'article 4-10 du RGPD.

En effet, l'intérêt légitime du « tiers » est :

- Manifestement licite au regard du droit, en raison du principe légal visant la maîtrise du risque et la détermination de l'indemnité dans le respect du principe indemnitaire,

- Déterminé de façon suffisamment claire et précise, puisque l'expertise doit précisément permettre l'évaluation du dommage et l'indemnisation des personnes intéressées à l'exécution du contrat d'assurance,
- Réel et présent pour l'organisme d'assurance et non fictif, dès lors qu'en l'absence d'expertise, celui-ci ne peut mener à bonne fin le processus d'indemnisation.

Il convient bien évidemment, lorsque la base légale fondée sur l'intérêt légitime de l'organisme d'assurance est retenue, de procéder à la mise balance des intérêts du tiers et ceux de la personne concernée.

À cet égard, si la collecte des données par l'organisme d'expertise peut revêtir des aspects invasifs, notamment en matière de vérification du risque, de lutte contre la fraude ou bien lors des diligences effectuées sur les lieux du sinistre, tels que le domicile des personnes concernées, l'intervention de l'expert s'exerce dans l'objectif de la prise en compte de leurs dommages et de leur indemnisation afin que les personnes concernées reçoivent la juste indemnisation des dommages subis.

Dans ces conditions, il apparaît que la mise en œuvre du traitement relatif à l'expertise du sinistre ne crée pas de déséquilibre au détriment des droits et intérêts des personnes concernées.

Enfin, dès lors que la personne concernée déclare un sinistre à son assureur, celle-ci peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un expert intervienne pour contrôler ses déclarations, constater et estimer le coût des dommages.

Il apparaît ainsi pertinent et approprié au traitement de données personnelles visant la gestion de l'expertise de sinistre, par l'organisme d'expertise, en tant que responsable du traitement, de fonder ledit traitement sur la base légale de l'intérêt légitime de l'organisme d'assurance en qualité de tiers.

6.6.2 BASE LÉGALE DANS LE CAS DE RESPONSABILITÉ CONJOINTE

Nous avons constaté que l'assureur et l'expert contribuent ensemble à l'évaluation, la gestion et l'administration du sinistre dans une logique de « bonne administration » de l'indemnisation du sinistre.

L'expert, exerce ainsi par ses compétences, mais également, par « une pratique juridique établie » un rôle « traditionnel » dans l'indemnisation du sinistre, de nature à lui conférer un intérêt légitime, quant à l'exercice des traitements de données personnelles, qu'il met en œuvre à l'occasion de la réalisation de la mission d'expertise :

- l'intervention de l'expert d'assurance a un caractère déterminant pour la conduite de l'instruction technique du sinistre et le chiffrage des dommages,
- l'expert, notamment lorsqu'il est investi par l'assureur d'un mandat visant la détermination de l'indemnité et la présentation à l'assuré d'une lettre d'acceptation, intervient dans le but d'aboutir à la détermination de la « juste » indemnité dans le respect des dispositions légales, notamment du principe indemnitaire de l'article L 121-1 du code des assurances.

Dans ces conditions, l'expert et l'organisme d'assurance concourent « conjointement » à la « bonne administration » du processus d'indemnisation du sinistre.

Ainsi et dans le cas de responsabilité conjointe des organismes d'assurance et d'expertise, il nous apparaît pertinent de retenir comme base légale, les intérêts légitimes de l'expert et de l'assureur visant à s'assurer de la juste évaluation du dommage résultant du sinistre et de son indemnisation.

6.6. CONCLUSIONS

À l'issue de notre étude, il apparaît de manière convergente avec les conclusions des travaux menés par les instances professionnelles de l'assurance et la CNIL dans le cadre de l'actualisation du Pack Assurance, que l'organisme d'expertise est, par principe, responsable de traitement autonome pour les opérations liées à la gestion des missions d'expertise.

Toutefois, on retiendra également dans certaines situations, telles que celles où l'expert est investi d'un mandat de gestion même partiel du processus d'indemnisation ou encore, lorsque l'assureur encadre strictement la mission de l'expert, notamment en définissant de manière précise les finalités ainsi que les moyens essentiels des traitements de données à caractère personnel, l'expert peut être considéré comme sous-traitant de l'assureur responsable de traitement.

De manière plus exceptionnelle, une organisation concertée entre l'assureur et l'expert, impliquant un véritable partage des décisions relatives aux finalités et aux moyens, pourrait conduire à une qualification de responsabilité conjointe de traitement.



REMERCIEMENTS

La FEDEA remercie les membres du Groupe de travail pour leur implication dans l'étude et la rédaction de ce document :

Frédérique FABRE, Responsable Juridique Groupe ADENES
 Karine MAGGI, Directrice Juridique et Immobilier SEDGWICK France
 Sheinoor THUILLIER, Directrice Juridique & Conformité STELLIANT
 Pascal SCHEFFER, Délégué à la Protection des Données Groupe POLYEXPERT

Ainsi que pour leurs précieux conseils :

Anne RENARD, avocate au Barreau de Paris, directrice de l'activité Conformité et Certification du cabinet Lexing Alain Bensoussan Avocats

Thomas CANTONI, avocat au Barreau de Paris,
 cabinet Lexing Alain Bensoussan Avocats

ANNEXES

PRINCIPALES CATÉGORIES DE DONNÉES RELEVANT DES TRAITEMENTS OPÉRÉS EN EXPERTISE DE SINISTRES IRD.

Catégories de données à caractère personnel relatives à l'expertise de sinistre		Traitement
Cat-1	Données d'identification	OUI
Cat-2	Données relatives à la gestion du contrat d'assurance	OUI
Cat-3	Données relatives à la situation familiale	OUI
Cat-4	Données relatives à la situation économique, patrimoniale et financière	OUI
Cat-5	Données de paiement et de transaction bancaires	Le cas échéant*
Cat-6	Données relatives à la situation professionnelle des personnes concernées	OUI
Cat-7	Données relatives aux habitudes de vie des personnes concernées et à leurs usages des biens en relation avec les risques assurés	OUI
Cat-8	Données relatives à la description, l'appréciation et à la vérification des risques assurés	OUI
Cat-9	Données relatives au sinistre et à l'évaluation des dommages matériels et immatériels (pertes financières)	OUI
Cat-10	Données relatives au sinistre et à l'évaluation des dommages corporels	NON
Cat-11	Données de procédure relatives à l'instruction judiciaire du sinistre	OUI
Cat-12	Données relatives aux infractions ou aux condamnations pénales	OUI
Cat-13	Données relatives à la lutte contre la fraude à l'assurance, le blanchiment et la corruption	OUI
Cat-14	Données de géolocalisation	Le cas échéant*
Cat-15	Photographies à caractère identifiant	Le cas échéant*
Cat-16	Enregistrements vidéo ou sonores à caractère identifiant	Le cas échéant*
Cat-17	Données de connexion	Le cas échéant*

* A des fins exclusivement probatoires quant à la qualité des personnes concernées par le sinistre, aux circonstances du sinistre, à la matérialité des dommages et/ou à l'existence des biens réputés détruits, endommagés ou volés à l'occasion du sinistre.



37, rue Catherine de la Rochefoucauld
75009 Paris

fedea.eu