



Code de déontologie des experts en sinistre

| ÉDITION
COMMENTÉE



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS

P. 3

INTRODUCTION

P. 4

SECTION I

Dispositions générales

P. 5

SECTION II

Devoirs et obligations

envers le public

P. 9

SECTION III

Devoirs et obligations
envers le mandant

P. 13

SECTION IV

Devoirs et obligations
envers le sinistré

P. 19

SECTION V

Devoirs et obligations
envers les assureurs

P. 20

SECTION VI

Devoirs et obligations
envers les représentants

P. 21

SECTION VII

Devoirs et obligations envers
l'Autorité des marchés financiers
et la Chambre de l'assurance de dommages

P. 22

SECTION VIII

Manquements à la déontologie

P. 23

AVANT-PROPOS

Voici l'édition commentée du *Code de déontologie des experts en sinistre*. Cet outil professionnel vise à faciliter la compréhension des règles de déontologie afin de guider l'expert en sinistre dans ses activités quotidiennes et de préserver ainsi la confiance du public dans l'intégrité et la compétence des experts en sinistre.

Le code de déontologie est la pièce maîtresse de la législation professionnelle. Les règles qui y sont inscrites constituent le seuil minimal de la pratique professionnelle. Cette édition commentée du *Code de déontologie des experts en sinistre* a pour objet d'éclairer l'expert en sinistre quant aux questions touchant son professionnalisme et ainsi accroître la confiance du public dans son intégrité et sa compétence.

Les commentaires du présent ouvrage ne viennent pas ajouter à la réglementation en vigueur. Ils servent tout simplement à expliquer un vocabulaire qui peut souvent paraître abstrait ou complexe. Il s'agit d'un ouvrage de vulgarisation.

Les exemples donnés ne sont pas les seuls cas possibles et ne doivent pas être pris au pied de la lettre. Ils ne servent qu'à illustrer les concepts expliqués pour faciliter la compréhension du lecteur. Celui-ci ne doit pas hésiter à consulter, en plus du présent ouvrage, la Chambre de l'assurance de dommages pour toute interrogation au sujet de la portée de ses obligations déontologiques.

MISE EN GARDE

Les commentaires n'engagent pas le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages qui est un tribunal indépendant. Ce code est applicable à tous les experts en sinistre, peu importe leur mode d'exercice. Certains articles ou commentaires s'adressent plus particulièrement aux experts en sinistre mandatés par les assurés alors que d'autres s'adressent à ceux qui sont mandatés par les assureurs.

Le genre masculin n'est utilisé que pour alléger le texte et s'applique aussi bien aux hommes qu'aux femmes.

Mise à jour : juin 2016

INTRODUCTION

Au Moyen Âge, déjà, les ouvriers spécialisés de différents corps de métiers se regroupent en organisations. Cela permet de protéger et de promouvoir les pratiques propres à leur art, mais également de garantir aux clients la compétence qu'ils attendent. Que l'on parle de « guilde », de « corporation », de « chambre » ou d'« ordre professionnel », les préoccupations premières de ces regroupements sont de former la relève, de voir au respect de la qualité du travail et de préserver la confiance de la clientèle envers les apprentis, les compagnons et les maîtres qui en sont membres. On voit ainsi apparaître une première forme d'autodiscipline.

Ce concept de la discipline professionnelle par les pairs a traversé le temps. Aujourd'hui, l'encadrement professionnel est un système sérieux et cohérent, dont le seul objectif est la protection du public. Au Québec, les ordres professionnels sont régis par le *Code des professions*. De nombreux autres secteurs d'activités sont régis par des lois ou des règlements particuliers qui font la promotion de la discipline professionnelle. Pour le domaine de l'assurance de dommages, le législateur québécois a créé l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) et la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD).

La ChAD doit protéger le public. Cette mission l'a amenée à adopter des codes de déontologie adaptés aux fonctions de ses membres. Comme le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, le *Code de déontologie des experts en sinistre* regroupe certaines règles de bonne conduite professionnelle. En ce sens, il ressemble beaucoup aux codes de déontologie des ordres professionnels.

Un code de déontologie, à la différence d'une loi ou d'un règlement, est écrit en termes généraux. Le mot « code » indique que ce règlement contient un ensemble de règles sur un sujet précis. Quant à la « déontologie », il s'agit de l'ensemble des règles et des devoirs qui régissent une profession, la conduite de ceux qui l'exercent ainsi que les rapports entre ceux-ci, leurs clients et le public.

Le *Code de déontologie des experts en sinistre* (ci-après le « Code ») est divisé en huit (8) sections traitant des dispositions générales (I), des différents devoirs et obligations de l'expert en sinistre envers le public (II), le mandant (III), le sinistré (IV), les assureurs (V), les représentants (VI), ainsi qu'envers l'Autorité des marchés financiers et la Chambre de l'assurance de dommages (VII). La section huit (VIII) énumère les manquements les plus courants. En plus de ses obligations déontologiques, l'expert en sinistre a le devoir de se conformer, notamment, aux dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* ainsi qu'à tout règlement adopté en vertu de celle-ci.

SECTION I



DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Les dispositions du présent code visent à favoriser la protection du public et la pratique intègre et compétente des activités de l'expert en sinistre quel que soit son mode d'exercice, la nature de sa relation contractuelle avec son mandant ou sa catégorie de discipline.

Cet article précise que le Code s'applique à tout expert en sinistre (selon la définition d'expert en sinistre de l'article 10 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, ci-après la « Loi »), quel que soit son mode d'exercice (représentant autonome, rattaché à un cabinet ou à l'emploi d'un assureur), la nature de sa relation contractuelle avec son mandant (mandaté par un sinistré, mandaté par un assureur ou à l'emploi de celui-ci) ou sa catégorie de discipline (assurance de dommages des particuliers ou des entreprises). De plus, comme le prévoit l'article 28 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, ce code s'applique aussi aux représentants en assurance de dommages lorsqu'ils agissent en tant qu'experts en sinistre (par exemple : ceux qui détiennent la mention E à leur certificat).

Cet article rappelle la mission de protection du public de la Chambre de l'assurance de dommages. Il témoigne de la raison d'être du Code : encourager une pratique intègre (honnête) et compétente (conforme à toutes les règles) par les experts en sinistre.

2. L'expert en sinistre doit s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, chapitre D-9.2) et celles de ses règlements d'application.

L'expert en sinistre a le devoir de s'assurer que lui-même, ses employés et ses mandataires (ceux qui le représentent ou qui agissent pour lui) respectent la Loi et ses règlements. Il faut ici insister sur l'importance pour l'expert en sinistre d'avoir lu la Loi et ses règlements, dont le présent code, et de s'y référer le cas échéant.

Cela implique que l'expert en sinistre doit mettre en place des politiques et des procédures claires afin d'assurer une formation et un encadrement adéquats du personnel. Il doit aussi mettre en place des moyens de contrôler continuellement la qualité des services qu'il rend.

Bien que les employés bénéficient de droit acquis, soit les employés visés par l'article 547 de la Loi, puissent poser des actes d'expertise en règlement de sinistres, l'expert en sinistre certifié supervisant ces derniers demeure responsable des manquements commis par ceux-ci devant le Comité de discipline. La faute déontologique de l'employé devient la faute personnelle de l'expert en sinistre.

3. L'expert en sinistre ne doit pas verser ou promettre de verser, directement ou indirectement, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage à une personne qui n'est pas un représentant pour qu'elle agisse à ce titre ou en utilise le titre.

L'article 3 vise à prévenir la pratique illégale par des personnes agissant comme représentants (incluant les experts en sinistre) à la demande d'un représentant certifié. Seuls les représentants certifiés par l'Autorité des marchés financiers peuvent se présenter comme des experts en sinistre.

Voir aussi l'article 12 de la Loi.

Il est donc interdit à un expert en sinistre de payer une somme d'argent ou de procurer un avantage (en argent ou non) à une personne non certifiée pour qu'elle agisse comme expert en sinistre, tente de le faire ou en utilise le titre.

4. L'expert en sinistre ne doit pas se faire promettre ou verser, directement ou indirectement, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage par une personne qui, sans être un représentant, agit ou tente d'agir à ce titre.

Cet article pose la même règle que l'article précédent, mais en sens inverse. C'est-à-dire que l'expert en sinistre ne peut accepter le paiement d'une somme d'argent ou autre avantage d'une personne qui prétend être un représentant (incluant un expert en sinistre).

On peut penser ici à plusieurs situations, notamment à un expert en sinistre qui signe le rapport préparé par quelqu'un qui n'est pas un expert en sinistre en échange d'un montant d'argent.

5. L'expert en sinistre ne doit pas se faire promettre ou verser, directement ou indirectement, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage qui ne sont pas autorisés par la Loi ou par ses règlements d'application par une personne autre que celle qui a retenu ses services.

L'expert en sinistre ne doit pas accepter une somme d'argent ou un autre avantage de la part d'une personne qui ne retient pas ses services professionnels, comme un fournisseur. Seule la personne qui a retenu les services de l'expert en sinistre peut lui verser une rémunération ou un avantage.

Certaines occupations secondaires rémunérées sont permises en autant qu'elles n'aillent pas à l'encontre des articles 2, 3 et 4 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

6. L'expert en sinistre ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à verser à une personne qui n'est pas un représentant, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage, sauf dans les cas permis par la loi.

L'expert en sinistre ne doit pas payer une personne qui n'est pas un représentant certifié ou lui offrir d'autres avantages, tels que des cadeaux, dans le but d'obtenir quoi que ce soit. Il ne peut non plus partager ses honoraires.

Par exemple, l'expert en sinistre ne peut pas payer un pompier, un entrepreneur en construction ou en restauration après sinistre, ou toute autre personne en échange de références de clients.

7. L'expert en sinistre ne doit pas verser ni promettre de verser une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage pour que ses services soient retenus, sauf dans la mesure prévue par la Loi ou ses règlements d'application.

L'expert en sinistre ne peut pas verser une somme d'argent ou un autre avantage à une personne dans le but de recruter des clients ou d'obtenir de nouveaux mandats.

Par exemple, il ne peut pas offrir à un client des ristournes, des rabais ou des cadeaux (billets de hockey, cigares, etc.) dans le but d'obtenir un nouveau dossier de réclamation.

Cet article permet toutefois à l'expert en sinistre de payer une publicité ou une campagne de promotion afin d'élargir sa clientèle.

8. L'expert en sinistre doit s'abstenir de recevoir, en plus de la rémunération ou des émoluments auxquels il a droit, tout autre avantage relatif à l'exercice de ses activités, sauf dans les cas permis par la loi.

Cette interdiction doit être interprétée au sens large. L'expert en sinistre n'a pas le droit de recevoir, en dehors de ses honoraires ou de sa commission, de l'argent, des cadeaux ou un autre avantage pour ses services.

Par exemple, l'expert en sinistre ne peut pas recevoir une commission d'un entrepreneur en restauration après sinistre pour avoir référé celui-ci à un sinistré. Pour un expert en sinistre, le fait d'acheter à un coût moindre que sa valeur réelle un véhicule retrouvé après indemnisation de l'assuré est considéré comme un avantage.

9. L'expert en sinistre doit éviter de se placer, directement ou indirectement, dans une situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'expert en sinistre est en conflit d'intérêts :

- 1° lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à privilégier certains d'entre eux à ceux de son mandant ou que son jugement et la loyauté envers celui-ci peuvent en être défavorablement affectés;**
- 2° lorsqu'il obtient un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel pour un acte donné.**

La règle de l'absence de conflit d'intérêts est une règle fondamentale de la déontologie professionnelle.

Cet article n'énonce pas toutes les situations où l'expert en sinistre peut être considéré en conflit d'intérêts. Les paragraphes 1 et 2 ne sont que deux exemples de ce que constitue un conflit d'intérêts. Lorsqu'un professionnel met sa compétence et ses connaissances au service d'un mandant, il crée une relation qui repose sur la confiance. Le devoir de régler équitablement doit s'exécuter sans qu'aucune considération personnelle du professionnel n'entre en jeu. L'expert en sinistre a le devoir de régler la réclamation de l'assuré selon une évaluation juste et raisonnable des pertes en appliquant le contrat d'assurance, le tout, sans en retirer quoi que ce soit d'autre que sa rémunération.

Un expert en sinistre ne doit jamais avoir d'intérêt dans le règlement d'une réclamation. L'expert en sinistre devrait d'ailleurs chercher à développer un réflexe d'alerte dès que semble surgir un conflit entre ses intérêts et ceux de l'assuré, du sinistré, d'un fournisseur ou encore de l'assureur. Le conflit n'a pas nécessairement à exister dans les faits : l'apparence ou la possibilité d'un conflit doit aussi être évitée.

Par exemple, un expert en sinistre ne peut accepter le mandat de régler le sinistre d'un bâtiment dont il est propriétaire ou entrevoit le devenir, et ce, même s'il déclare son intérêt à l'assureur. De plus, l'expert en sinistre ne peut, pour plaire à son mandataire assureur, toujours s'efforcer de régler en deçà de ce que l'assuré a droit.

Voir aussi l'article 27 du Code.

Finalement, une pratique reconnue dans le domaine de l'expertise en règlement de sinistres consiste à éviter de régler les réclamations d'amis ou de membres de la famille, pour ne pas être tenté de privilégier leurs intérêts.

10. L'expert en sinistre ne doit pas négliger les devoirs professionnels liés à l'exercice de ses activités; il doit s'en acquitter avec intégrité.

L'expert en sinistre ne doit pas négliger l'ensemble de ses devoirs et obligations professionnels.

La pratique quotidienne de l'activité d'expert en sinistre doit être intègre et attentive. Deux notions sont ici mises de l'avant : l'absence de négligence et le devoir d'intégrité.

La négligence est le manque de soin, d'application ou d'exactitude dans l'exécution de ses obligations. Des notes incomplètes au dossier, des appels téléphoniques non retournés et l'omission de prendre les moyens requis pour obtenir une évaluation de la cause du sinistre sont des marques de négligence. Aucun acte professionnel de l'expert en sinistre n'est d'assez petite importance pour être pris à la légère.

D'autre part, l'intégrité signifie que l'expert en sinistre doit s'acquitter de ses obligations professionnelles scrupuleusement et honnêtement, c'est-à-dire comme on est en droit de s'y attendre de la part d'un professionnel consciencieux. Cela sous-entend les notions de rigueur et de droiture.

11. L'expert en sinistre ne doit pas :

1° posséder un intérêt personnel dans le règlement d'une réclamation ;

Cette interdiction est encore plus stricte que celle prévue à l'article 9 du Code, puisque, peu importe qu'il y ait ou non conflit ou apparence de conflit d'intérêts, le simple fait de détenir un intérêt personnel dans la réclamation réglée constitue une infraction.

2° tirer ou chercher à tirer un profit personnel d'une affaire qui lui est confiée, autrement que pour sa rémunération ;

Par exemple, dans un dossier de réclamation où l'expert en sinistre ou quelqu'un de son cabinet agit, il ne peut acheter un bien endommagé que ce soit pour lui ou pour un tiers, ou afin de le revendre.

3° demander à qui que ce soit, sauf au mandant ou à ses représentants, de le mettre au courant de la survenance d'un sinistre ;

Cet article pose les fondements de l'obtention des mandats. Il ne vise pas à empêcher un expert en sinistre de se tenir au courant de l'actualité, mais a pour but de prévenir une sollicitation excessive de clientèle qui porterait atteinte à l'honneur et à la dignité de la profession.

De la même façon qu'il serait non professionnel de la part d'un avocat de solliciter d'un ambulancier des noms de patients blessés lors d'accidents, il est inacceptable de la part d'un expert en sinistre de demander, par exemple, à un pompier de l'informer de la survenance d'un incendie.

4° obtenir ou tenter d'obtenir d'une personne autre que le mandant ou ses représentants, des détails sur une police d'assurance en vue de se faire confier le règlement d'un sinistre ;

En vertu des mêmes principes que ceux énoncés au paragraphe 3 de cet article, il est interdit à l'expert en sinistre de demander au sinistré des détails sur sa police d'assurance, sauf si ce dernier lui confie un mandat.

Cela vaut aussi pour les demandes faites auprès de l'assureur du sinistré ou de toute autre personne pouvant être en possession de cette information.

Voir aussi les articles 30 et 49 du Code.

5° déconseiller à un assuré, à un sinistré, à un mandant ou à un tiers de consulter un autre représentant ou une autre personne de son choix.

Cet article traite de la liberté d'une personne de consulter qui elle veut en matière d'assurance de dommages et de règlement de sinistres et, plus particulièrement, de son droit d'obtenir une seconde opinion. Cet article est d'autant plus important que l'expert en sinistre est souvent appelé à émettre une opinion et à transmettre celle-ci à son mandant, par exemple, quant à l'établissement du montant des dommages.

Selon les circonstances particulières d'un dossier, l'expert en sinistre peut même inciter une partie à consulter une autre personne (un autre expert en sinistre, un avocat, un évaluateur, etc.) afin qu'elle soit bien informée en tout temps.

SECTION II



DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE PUBLIC

12. L'expert en sinistre doit appuyer toute mesure visant la protection du public.

L'expert en sinistre doit demeurer ouvert à toute mesure dont le but est de protéger le public. On s'attend à ce qu'il adopte, comprenne et soit capable d'expliquer les mesures de protection du public.

On parle ici non seulement de son client mais du public en général, soit n'importe quelle personne qui peut avoir besoin de renseignements généraux en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres.

13. L'expert en sinistre doit appuyer toute mesure susceptible d'améliorer la qualité des services dans le domaine où il exerce ses activités.

La confiance du public dans la profession étant en jeu, l'amélioration continue de ses services et de ses compétences doit être une règle de conduite de l'expert en sinistre.

Par exemple, l'expert en sinistre doit suivre la formation prévue par le *Règlement sur la formation continue obligatoire*. Il doit aussi collaborer de bonne foi à l'inspection professionnelle ou se conformer aux demandes de correctifs et d'engagement formulées par le Bureau du syndic.

Participer aux activités de la Chambre de l'assurance de dommages, siéger sur ses comités ou se rendre disponible pour donner une formation, c'est aussi faire progresser la qualité des services offerts au public.

De plus, un expert en sinistre devrait lire régulièrement les articles pertinents parus dans *La ChADPresse* ou dans des revues spécialisées.

14. L'expert en sinistre doit favoriser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce ses activités.

Cet article invite l'expert en sinistre à être proactif et à devancer les besoins d'information du consommateur. Par exemple, l'expert en sinistre doit donner au consommateur des réponses claires et complètes sur l'assurance de dommages et l'expertise en règlement de sinistres. Il peut aussi mettre à la disposition des consommateurs des dépliants d'information fournis par les assureurs, la Chambre de l'assurance de dommages, l'Autorité des marchés financiers, le Bureau d'assurance du Canada, etc.

15. La conduite de l'expert en sinistre doit être empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité.

L'expert en sinistre doit, dans ses gestes, ses écrits et ses paroles, faire preuve de retenue. Il doit avoir un ton neutre, une attitude ouverte et un comportement généralement aimable qui facilite les bonnes relations interpersonnelles. Il ne doit pas tenir des propos colériques, injurieux ou irrespectueux.

Par la nature de ses activités, l'expert en sinistre traite à l'occasion avec des personnes mécontentes, anxieuses et même en crise. Il doit s'efforcer de conserver une conduite polie et respectueuse dans ces circonstances difficiles.

16. L'expert en sinistre ne peut faire, par quelque moyen que ce soit, des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.

Le principe général abordé ici est l'interdiction de tromper le public. L'expert en sinistre doit être franc et sincère, en tout temps et envers tous.

Voir aussi les articles 20, 48, 51 et 58(5) du Code et l'article 14 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

La « représentation fausse » est celle qui est faite par l'expert en sinistre qui ment volontairement et affirme des choses alors qu'il sait qu'elles sont fausses.

La « représentation trompeuse ou susceptible d'induire en erreur » est celle qui cache une partie de la vérité ou passe sous silence des faits importants, ou celle qui, sans nécessairement être fausse, peut mener une personne à tirer des fausses conclusions.

17. Dans l'exercice de ses activités, l'expert en sinistre doit s'identifier clairement ainsi que, le cas échéant, identifier son mandant. Sur demande, il doit exhiber son certificat.

Au cours de son enquête, l'expert en sinistre peut être appelé à se déplacer sur les lieux d'un sinistre et à rencontrer plusieurs intervenants. Ces personnes, tout comme le sinistré, doivent être informées qu'il est expert en sinistre et qu'il agit pour telle compagnie ou telle personne.

Il est essentiel pour un sinistré de connaître l'identité de l'assureur afin de faire valoir ses droits d'action reconnus à l'article 2501 du *Code civil du Québec*. L'expert en sinistre doit identifier son mandant, et ce, même si un assureur émet une directive à l'effet contraire.

De plus, l'expert en sinistre mandaté par un assureur ne doit pas oublier que l'article 47 de la Loi l'oblige à aviser un sinistré qu'il agit pour le compte d'un assureur.

18. L'expert en sinistre doit aviser l'assuré de l'imminence d'une date de prescription qui le concerne.

La prescription éteint les droits de l'assuré envers son assureur ou les tiers. Étant donné l'importance de celle-ci, l'expert en sinistre a le devoir d'en informer l'assuré, peu importe que son mandat provienne de l'assureur ou du sinistré.

Le mot « imminence » (état d'une chose qui est sur le point de se produire) doit ici recevoir une interprétation large. Cela ne signifie pas que l'expert en sinistre doit aviser l'assuré d'une date de prescription dès le dépôt d'une réclamation, mais il ne doit pas non plus le faire seulement à l'approche de la fin du délai, notamment deux semaines avant celle-ci.

L'expert en sinistre doit juger du moment opportun pour aviser son assuré. Par exemple, il devrait avertir l'assuré par écrit de la date de prescription lorsqu'un dossier prend un temps inhabituellement long à être réglé.

19. L'expert en sinistre doit aviser non seulement les parties en cause mais encore toute personne qu'il sait avoir un intérêt dans l'indemnité demandée, des refus ou des dispositions qu'entend prendre l'assureur concernant un sinistre.

Cet article traite du devoir d'information de l'expert en sinistre, lequel s'étend dans le présent cas non seulement à l'assuré, mais à toute personne ayant un intérêt dans l'indemnité, comme un autre assuré, un assureur, un créancier, un locateur, un copropriétaire, un tiers sinistré, etc.

Un assuré a le droit de connaître le traitement donné à sa réclamation, et il revient à l'expert en sinistre de l'en informer. Tel serait le cas si l'assureur refuse une réclamation, mais également s'il prend certaines dispositions comme celle de procéder à l'enquête sous réserve. Dans ce cas, l'expert en sinistre doit obligatoirement en informer l'assuré en lui remettant une entente de non-renonciation, communément appelée « reconnaissance de réserve » ou un avis de réserve.

Le devoir d'information ne doit pas être confondu avec une obligation de tout dévoiler aux parties impliquées. Ainsi, si l'expert en sinistre doit informer une tierce partie du refus de l'assureur, il n'a pas à révéler à ces personnes les motifs du refus d'indemnisation. Seul l'assuré est en droit de connaître les motifs ayant mené au refus de l'assureur de l'indemniser.

20. L'expert en sinistre doit agir de façon à ne pas induire en erreur ni abuser de la bonne foi des parties en cause.

L'expert en sinistre doit agir dans ses activités professionnelles avec franchise et droiture. Il ne doit pas chercher à tromper ou à utiliser les autres.

Peu importe pour qui agit l'expert en sinistre dans un dossier, cette obligation s'étend à toutes les personnes impliquées : assuré, sinistré, responsable du sinistre ou toute autre personne qui a un intérêt dans l'indemnité découlant du sinistre.

Voir aussi les articles 16, 48, 51 et 58(5) du Code.

21. L'expert en sinistre doit fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre et des services qu'il lui rend.

Tout au long de son mandat, l'expert en sinistre doit expliquer à l'assuré le comment et le pourquoi du règlement de sa réclamation. Cette obligation est particulièrement importante au début du dossier, quand l'assuré est généralement plus vulnérable, et perdure jusqu'au règlement de la réclamation.

L'expert en sinistre doit lui expliquer les services qui ont été et qui seront rendus :

- les dispositions qu'il entend prendre pour les biens endommagés à la suite du consentement de l'assuré ;
- les mesures d'urgence à entreprendre ;
- l'identification des personnes engagées pour les mesures d'urgence ;
- l'autorisation d'acheter des biens de remplacement ;
- la prise de déclarations ;
- les délais dans le règlement ;
- l'application des frais de subsistance ou des pertes d'exploitation, etc.

L'expert en sinistre doit également informer l'assuré de sa façon d'estimer le montant du règlement (bases de calcul, méthodes de dépréciation, etc.).

Les explications fournies à l'assuré doivent lui permettre de bien comprendre le déroulement de sa réclamation. Il est du devoir de l'expert en sinistre de s'assurer que les explications fournies sont comprises.

22. L'expert en sinistre doit respecter la confidentialité de tous renseignements personnels qu'il obtient concernant un client et les utiliser aux fins pour lesquelles il les obtient, à moins qu'une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal compétent ne le relève de cette obligation.

23. L'expert en sinistre ne doit pas divulguer, autrement que conformément à la Loi, les renseignements personnels ou de nature confidentielle qu'il a obtenus ni les utiliser au préjudice d'une partie en cause ou en vue d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour une autre personne.

Conformément à la Loi et à ces deux articles (22 et 23), l'expert en sinistre doit respecter la confidentialité de renseignements personnels qu'il recueille et qu'il détient. Cette obligation dure tant et aussi longtemps qu'il a ces renseignements en sa possession, même si le mandat est terminé.

L'assuré, le sinistré, les témoins, etc. sont tous propriétaires des renseignements qui les concernent. Lorsqu'ils les communiquent à l'expert en sinistre, celui-ci en devient le dépositaire et le gardien. L'expert en sinistre doit donc obtenir le consentement d'une personne avant de transmettre et d'utiliser ses renseignements personnels. La Chambre de l'assurance de dommages met à la disposition des experts en sinistre, sur le site chad.ca, une procédure et un formulaire de consentement dans le cadre d'un règlement de sinistre qu'ils peuvent utiliser à cet effet.

Dans certaines situations prévues par la Loi, l'expert en sinistre n'a pas besoin de la permission de l'assuré avant de transmettre ses renseignements personnels à une autre personne. Par exemple, si un dossier fait l'objet d'une enquête par le Bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, le Bureau du syndic peut demander et obtenir ces renseignements sans le consentement de l'assuré. De la même façon, un tribunal peut, dans certaines circonstances, permettre à un expert en sinistre de témoigner au sujet des renseignements personnels d'un assuré.

24. L'expert en sinistre ne peut accepter un mandat ou en continuer l'exécution s'il comporte ou peut comporter la divulgation ou l'usage de renseignements ou de documents confidentiels obtenus d'un autre sinistré à moins que ce dernier n'y consente.

Cet article fait référence non seulement au respect des renseignements personnels, mais aussi à la règle sur l'évitement des conflits d'intérêts. À moins d'un consentement écrit d'un sinistré, un expert en sinistre ne peut pas accepter un nouveau mandat s'il constate que, en l'accomplissant, il soit possible qu'il utilise des renseignements que le sinistré lui a confiés.

Le formulaire disponible sur le site chad.ca ne peut pas être utilisé dans ce cas-ci pour obtenir le consentement de l'assuré, puisqu'il ne porte que sur l'utilisation des renseignements personnels d'une personne dans son propre dossier, et non dans celui de quelqu'un d'autre.

25. L'expert en sinistre doit éviter toute fausse représentation quant à son niveau de compétence ou quant à l'efficacité de ses services ou quant à ceux de son cabinet ou de sa société autonome.

L'expert en sinistre doit connaître les limites de ses aptitudes, de ses connaissances et de son expérience. Il ne doit pas exagérer la valeur de son travail ni celle de ceux qui travaillent avec lui dans son cabinet ou sa société autonome. De plus, il ne peut laisser miroiter des résultats qu'il ne sera pas capable d'atteindre.

Par exemple, l'expert en sinistre ne doit pas laisser entendre que, si l'assuré ne retient pas ses services, il n'obtiendra pas toutes les indemnités auxquelles il a droit. Il ne peut pas non plus diffuser une publicité dans laquelle il prétend pouvoir obtenir une indemnisation plus élevée que celle à laquelle il sait que le sinistré a droit.

De même, l'expert en sinistre ne doit pas faire croire à son mandant qu'il a les compétences requises pour remplir un mandat donné, si ce mandat implique la mise en œuvre de compétences ou d'une expérience dont l'expert en sinistre ne dispose pas. Ce pourrait être le cas, par exemple, pour un dossier complexe de contamination de sols, de dommage à une œuvre d'art ou d'incendie dans une usine.

SECTION III



DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE MANDANT

26. Avant d'accepter un mandat, l'expert en sinistre doit tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose. Il ne doit pas entreprendre ou continuer un mandat pour lequel il n'est pas suffisamment préparé sans obtenir l'aide nécessaire.

Peu importe pour qui il agit, l'expert en sinistre doit s'assurer qu'il a la compétence nécessaire pour mener efficacement son dossier. Certains sinistres nécessitent une expertise particulière afin, par exemple, d'enquêter sur la nature du sinistre ou d'évaluer les pertes subies. Aussi, il est d'usage, pour un nouvel expert en sinistre, d'être encadré par un expert en sinistre d'expérience.

L'expert en sinistre doit faire preuve de modestie dans l'appréciation de ses compétences professionnelles. Dans le doute, il doit se faire assister d'experts en sinistre qualifiés, c'est-à-dire détenant les compétences nécessaires, ou si cela est impossible, s'abstenir d'agir. À noter que cette obligation perdure tout au long du mandat.

Le recours à des ingénieurs, des architectes, des chimistes, des comptables, des juricomptables, des avocats, des actuaires ou d'autres professionnels est souvent nécessaire pour s'acquitter adéquatement de son travail, mais le recours à ces personnes ne peut se substituer à l'obligation prévue à cet article.

Cet article n'interdit pas à un expert en sinistre de prendre un nouveau type de dossier, tel un premier dossier en responsabilité professionnelle. Il requiert plutôt de l'expert en sinistre qui n'a pas l'expérience nécessaire d'obtenir l'aide d'un expert en sinistre chevronné. De plus, l'expert en sinistre ne peut invoquer cet article pour refuser un dossier qui lui serait assigné par un employeur dans la mesure où l'aide appropriée lui est fournie.

27. L'expert en sinistre doit agir promptement, honnêtement et équitablement dans la prestation de ses services professionnels dans le cadre des mandats qui lui sont confiés.

Les obligations de cet article constituent l'assise du travail d'expert en sinistre. Dans tous ses mandats et envers toutes les personnes impliquées, l'expert en sinistre doit agir avec célérité et honnêteté, en respectant les droits de chacun. On attend de lui qu'il applique les dispositions du contrat d'assurance en toute objectivité, diligence et efficacité.

Il nous faut ici insister sur la notion d'équité. Agir avec équité est une notion spécifique à l'expert en sinistre que l'on ne retrouve pas pour les autres professionnels en assurance de dommages. Même s'il est mandaté par une partie, souvent l'assureur, l'expert en sinistre se doit d'être équitable envers l'autre partie.

Par exemple, dans le cadre du règlement d'un sinistre habitation couvert, ce serait faire preuve d'un manque d'équité d'imposer à l'assuré une condition qui n'existe pas au contrat, notamment d'exiger que les réparations soient complétées avant de verser tout montant d'indemnité.

28. L'expert en sinistre ne peut à la fois être le mandataire de l'assureur et de l'assuré.

Cette règle incontournable vient préciser celle, plus générale, d'éviter les conflits d'intérêts (article 9 du Code). Il est à noter que, contrairement à l'article 29 du Code, le consentement des parties ne permettrait pas à l'expert en sinistre de déroger à cette règle.

29. L'expert en sinistre ne peut représenter des intérêts opposés, sauf du consentement de ses mandants.

Cet article constitue l'une des rares exceptions à la règle sur l'évitement des conflits d'intérêts (article 9 du Code). L'expert en sinistre peut agir pour des personnes ou des compagnies qui ont des intérêts opposés, à condition qu'elles le sachent et qu'elles donnent leur consentement. Ces personnes peuvent être, par exemple, un locataire et son locateur, un copropriétaire et son syndicat de copropriété, un assuré et un tiers sinistré.

Le double mandat est en soi une situation délicate, surtout si les mandants ont des intérêts opposés. Certaines parties du travail de l'expert n'ouvrent généralement pas la porte à un conflit d'intérêts : cueillette de données, évaluation des pertes et enquête sur les causes objectives d'un sinistre, etc.

Toutefois, d'autres situations sont plus délicates, comme celle de donner une opinion ou une interprétation des faits, surtout si des renseignements confidentiels doivent être divulgués à l'expert en sinistre par une des personnes impliquées. De la même façon, si les parties ont des versions des faits divergentes et qu'une opinion doit être émise sur une question de responsabilité ou de recevabilité, le conflit peut devenir insoluble.

Même s'il peut être économiquement profitable pour les personnes impliquées de pouvoir compter sur un seul expert en sinistre, si un conflit insoluble surgit entre les parties, l'expert en sinistre ne peut pas continuer de les représenter. Il devrait se dessaisir complètement de l'affaire pour éviter toute apparence de conflit d'intérêts et de manque d'équité.

30. L'expert en sinistre ne doit en aucun cas entreprendre un travail d'expertise sans avoir préalablement reçu un mandat à cet effet.

Cette règle vise à empêcher un expert en sinistre de s'imposer lors d'un sinistre, sans mandat préalable. Le but est évidemment la protection du public : les sinistrés, dans les heures qui suivent un sinistre, sont souvent fragiles et dépassés par les événements.

L'expert en sinistre mandaté par un sinistré doit avoir un mandat écrit de ce dernier avant d'agir pour lui et d'entreprendre les mesures d'urgence. Conformément à l'article 50 de la Loi, le sinistré a dix jours après la réception du contrat pour y mettre fin par avis écrit. Dans un tel cas, l'expert en sinistre a le droit de réclamer du sinistré les frais qu'il a engagés pour éviter l'aggravation du risque.

31. L'expert en sinistre doit aviser promptement le mandant des renseignements en sa possession qui pourraient influencer sur la décision du règlement d'un sinistre ou réduire ou compromettre le droit à une indemnisation, notamment les violations du contrat, la fraude, les fausses représentations et la fabrication de preuve.

L'expert en sinistre a un devoir d'information en ce qui concerne les facteurs qui peuvent influencer le règlement du sinistre. Afin que la personne qui a retenu ses services connaisse la situation dans son ensemble et puisse prendre une décision éclairée, l'expert en sinistre doit dévoiler tous les renseignements dont il dispose à ce sujet.

Il peut s'agir de faits, de doutes ou encore d'indices de manquements aux conditions du contrat d'assurance, de l'existence même d'un bien, de la cause ou des circonstances entourant la survenance d'un sinistre, etc.

32. L'expert en sinistre doit, dans les plus brefs délais, donner suite aux instructions qu'il reçoit d'un mandant ou le prévenir qu'il lui est impossible de s'y conformer.

Lorsqu'un expert en sinistre accepte un mandat, il doit bien sûr suivre les instructions de la personne qui a retenu ses services. Si c'est impossible, l'expert en sinistre doit en aviser cette personne dans les plus brefs délais.

Plusieurs facteurs peuvent rendre les instructions impossibles à suivre. Certains sont d'ordre plus pratique : l'expert en sinistre a un accident, les lieux du sinistre deviennent inaccessibles, etc. D'autres sont d'ordre juridique : un problème de compétence ou de connaissances (article 26 du Code), un obstacle judiciaire, des instructions contraires au Code (article 17 du Code), la survenance d'un conflit d'intérêts (article 9 du Code) et ainsi de suite.

Les mots « dans les plus brefs délais » sont ici importants. Ils donnent le ton aux relations entre l'expert en sinistre et la personne qui retient ses services. Celle-ci doit rapidement être avisée si ses demandes ne peuvent être exécutées afin de pouvoir agir en toute connaissance de cause.

33. L'expert en sinistre doit, sur demande, rendre compte au mandant et faire preuve de diligence dans ses rapports, ses redditions de comptes et ses remises.

La pratique courante veut qu'un expert en sinistre rende compte à ses assureurs mandataires aux 30 ou aux 60 jours selon son niveau d'autorité ou l'entente conclue entre eux. Pour l'expert en sinistre mandaté par l'assuré, bien que la pratique courante n'établisse pas de délai comme tel, ce dernier devrait en établir un avec son client et se rappeler les obligations de l'article 2139 du *Code civil du Québec* qui impose à un mandataire de rendre compte à son client de l'état d'exécution du mandat lorsque les circonstances le justifient.

Malgré ces pratiques courantes, dès qu'un mandant le demande, l'expert en sinistre doit l'informer rapidement du traitement et de l'état d'un dossier de réclamation.

La meilleure manière pour un expert en sinistre de faire preuve de diligence en matière de reddition de comptes, c'est encore de devancer les attentes de son client et de lui rendre compte avant que ce dernier lui en fasse la demande. Il démontre ainsi son savoir-faire et son degré élevé d'attention aux besoins du mandant.

34. L'expert en sinistre doit soumettre toute offre de règlement au mandant.

Cette règle vaut pour toutes les offres, sans exception. Même si elle peut sembler inacceptable, toute offre doit être soumise à la personne qui a retenu les services de l'expert en sinistre. Celle-ci est la seule à pouvoir l'accepter ou la refuser, mais peut très certainement demander à l'expert en sinistre de lui faire des recommandations quant à l'offre faite.

Ainsi, l'expert en sinistre mandaté par un sinistré doit lui soumettre toute offre de l'assureur, et l'expert en sinistre mandaté par l'assureur doit transmettre à ce dernier toute offre de l'assuré.

35. L'expert en sinistre doit éviter de multiplier les actes professionnels dans l'exercice d'un mandat.

L'expert en sinistre doit poser les actes qui sont utiles et nécessaires à l'accomplissement de son travail. Il doit éviter toute démarche qui sert seulement à gonfler sa facture ou à retarder inutilement le règlement de la réclamation.

Par exemple, l'expert en sinistre ne doit pas demander plusieurs fois des évaluations additionnelles de dommages sans se positionner.

36. L'expert en sinistre peut, pour un motif juste et raisonnable, cesser d'agir pour le compte d'un mandant après avoir pris les moyens requis pour éviter tout préjudice.

L'expert en sinistre qui accepte un mandat doit le mener à terme à moins d'avoir un motif juste et raisonnable de ne pouvoir le compléter. L'expert en sinistre doit alors avertir son mandant pour lui permettre de prendre des mesures, afin que le règlement de la réclamation de l'assuré n'en souffre pas. Il doit l'avertir d'avance et non rétroactivement.

Lorsqu'il cesse d'agir pour une personne, l'expert en sinistre doit lui transmettre toute l'information qu'il a recueillie dans le cadre du dossier de règlement de la réclamation.

Même dans les situations où l'expert en sinistre est justifié de cesser d'agir sur-le-champ parce que la situation le place en conflit d'intérêts ou parce qu'il a été victime d'un accident, il doit avertir son client de la fin du mandat et prendre les mesures qui s'imposent pour le protéger de tout dommage, le temps qu'un autre expert en sinistre soit mandaté.

En plus de cet article, l'expert en sinistre devrait se référer aux articles 2175 à 2185 du *Code civil du Québec* en ce qui concerne la fin de son mandat.

37. L'expert en sinistre doit cesser de représenter un mandant si son mandat est révoqué.

Quand l'expert en sinistre reçoit de quelqu'un des instructions de cesser de le représenter, il doit accepter ces instructions. Ainsi, après avoir posé les gestes permettant une bonne transition de dossier, il doit se désister immédiatement.

Lorsque l'expert en sinistre est mandaté par l'assureur, il doit alors informer l'assuré du fait qu'il n'est plus en charge du règlement de sa réclamation. Ne pas le faire serait un manquement déontologique.

Voir l'article 58(12) du Code.

38. L'expert en sinistre ne doit pas, par fraude, supercherie ou autres moyens dolosifs, éluder ou tenter d'éluder sa responsabilité civile professionnelle ou celle du cabinet ou de la société autonome au sein duquel il exerce ses activités.

L'erreur est humaine. Tout professionnel est susceptible d'en commettre. Quand un expert en sinistre commet une erreur susceptible d'avoir un impact, il ne peut pas essayer de la cacher. Il ne doit donc pas tenter d'éviter les conséquences en utilisant :

- la fraude (un geste posé de mauvaise foi dans le but de nuire);
- la supercherie (une tromperie calculée);
- tout autre moyen dolosif (tromperie visant à amener une personne à poser un acte qui lui est favorable).

L'expert en sinistre doit être, à l'égard de ses erreurs, transparent et honnête. Par exemple, il ne doit pas chercher à dissimuler un document qui prouve qu'il s'est trompé. Il doit aussi, lorsqu'il commet une erreur qu'on pourrait lui reprocher éventuellement, avertir rapidement son assureur en responsabilité professionnelle (erreurs et omissions). De cette façon, le public sera protégé des conséquences possibles de son erreur.

39. L'expert en sinistre, lorsqu'il reçoit un mandat d'un sinistré, ne doit pas exiger des avances hors de proportion avec la nature, les circonstances du sinistre et l'état des parties. De plus, il doit charger une rémunération juste et raisonnable, soit une qui soit justifiée par les circonstances et proportionnée aux services rendus. L'expert en sinistre doit notamment tenir compte des facteurs suivants pour la fixation de sa rémunération :

- 1° son expérience;
- 2° le temps consacré à l'affaire;
- 3° la difficulté du problème soumis;
- 4° l'importance de l'affaire;

- 5° la responsabilité assumée;
- 6° la prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelle;
- 7° le résultat obtenu.

En vertu de l'article 48 de la Loi, l'expert en sinistre mandaté par le sinistré doit lui soumettre deux modes de paiement, soit un sur une base horaire et un sur une base de pourcentage.

Les sept facteurs énoncés dans cet article sont les éléments reconnus pour évaluer à sa juste valeur un service professionnel. Si son compte est contesté, l'expert en sinistre devra être en mesure de démontrer quels éléments ont été utilisés pour l'établir.

En ce qui concerne l'avance sur les honoraires de l'expert en sinistre, on considère qu'elle ne doit être demandée que dans des cas exceptionnels et lorsque c'est raisonnable selon les circonstances. Par exemple, seraient considérés comme exceptionnels les coûts entraînés par les déplacements de l'expert en sinistre devant expertiser un chalet incendié situé dans une région qui n'est accessible que par hélicoptère.

De plus, comme elle est remise pour des services qui n'ont pas encore été rendus, on estime que l'avance n'appartient pas à l'expert en sinistre. Elle doit donc être déposée dans un compte séparé.

40. L'expert en sinistre doit s'assurer que le mandant est informé du coût approximatif prévisible de ses services.

L'expert en sinistre doit fournir une évaluation sommaire du coût prévu pour ses services à la personne qui les retient. Cette obligation d'information existe tout au long du mandat.

Ainsi, dès le début du mandat, l'expert en sinistre payé selon un taux horaire doit aviser son client du nombre d'heures prévisibles pour la réalisation complète du mandat. Si, en cours de mandat, il réalise que le temps qu'il devra lui consacrer dépasse ses prévisions, il doit en informer immédiatement le mandant. Ce dernier doit confirmer qu'il accepte cette augmentation avant que l'expert en sinistre n'engage d'autres frais.

41. L'expert en sinistre doit, s'il a conclu avec un mandant un contrat prévoyant une rémunération sur une base horaire, lui fournir toutes les explications nécessaires à la compréhension de son relevé de rémunération et des modalités de paiement.

La facturation de l'expert en sinistre rémunéré selon un taux horaire doit inclure une description détaillée des services rendus, avec répartition du temps consacré à chaque acte accompli. Une facture ne mentionnant que le nombre d'heures consacrées au mandat ne rencontre pas les exigences de cet article. De plus, les modalités de paiement devraient apparaître sur la note d'honoraires.

Il est à noter que tous les experts en sinistre, quel que soit leur mode de rémunération, doivent tenir une feuille de route. Pour les experts en sinistre payés selon un taux horaire, cette feuille sert également à la facturation. L'utilité d'une feuille de route ne se limite pas à la facturation des services rendus. En fait, elle relève des obligations professionnelles d'agir avec professionnalisme (article 16 de la Loi) et de tenir son dossier de façon adéquate (articles 10 et 58(1) du Code).

- 42. À moins d'une entente avec le mandant, l'expert en sinistre ne peut recevoir des intérêts sur un compte en souffrance. Dans le cas d'une telle entente, les intérêts ainsi exigés doivent être d'un taux raisonnable, lequel ne peut être supérieur au taux fixé conformément à l'article 28 de la *Loi sur l'administration fiscale* (RLRQ, c. A-6.002).**

La règle générale est que l'expert en sinistre ne peut pas exiger des intérêts sur un compte en souffrance. L'exception consiste au fait que l'expert en sinistre peut recevoir de tels intérêts si une entente à cet égard est intervenue, au moment de la signature du mandat, entre lui-même et la personne qui a retenu ses services.

Le taux d'intérêt sur le compte en souffrance de l'expert en sinistre ne peut pas dépasser celui fixé par le ministère du Revenu du Québec. Celui-ci, révisé quatre fois par année (janvier, avril, juillet et octobre), est disponible sur le site Web de Revenu Québec.

- 43. L'expert en sinistre doit remettre, lorsque son mandat prend fin, toute partie d'une avance de rémunération pour laquelle un travail n'a pas été exécuté.**

L'« avance », dans un contexte professionnel, est un dépôt effectué par le client que le professionnel utilise pour couvrir les frais, les déboursés et les honoraires engagés dans son dossier. L'avance n'est pas gagnée tant que la note d'honoraires (facture) n'est pas produite et acceptée par le mandant.

Voir aussi l'article 39 du Code.

Si une telle avance est remise à l'expert en sinistre, ce dernier doit la garder dans un compte séparé. Il ne peut retirer des sommes que lorsqu'une ou plusieurs factures correspondant à ces sommes sont acceptées. Si, une fois que le mandat est réalisé, il reste des sommes non gagnées par l'expert en sinistre, il doit en faire la remise au mandant.

SECTION IV



DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE SINISTRÉ

44. L'expert en sinistre ne doit pas retenir les sommes d'argent, les titres, les documents ou les biens d'un sinistré, sauf dans les cas où une disposition législative ou réglementaire le permet.

L'expert en sinistre, de façon pratique, n'est pas considéré comme le gardien des biens d'autrui. Si, exceptionnellement, il est appelé à tenir ce rôle, il ne peut pas ensuite retenir les biens qui ne lui appartiennent pas pour faire pression sur quelqu'un ou pour toute autre raison.

Par exemple, un expert en sinistre ne peut retenir les photos de l'assuré tant et aussi longtemps que ce dernier n'a pas accepté un règlement final de sa réclamation. Il ne peut pas non plus retenir un chèque d'indemnité parce que l'assuré lui doit des honoraires. De plus, il ne peut pas attendre que les dommages corporels soient réglés avant de s'occuper du règlement des dommages matériels.

45. L'expert en sinistre doit apporter un soin raisonnable aux biens confiés à sa garde dans le cadre de son mandat.

Telle qu'indiquée précédemment, la règle de base est que l'expert en sinistre n'est pas le gardien des biens d'autrui.

Toutefois, lorsque l'expert en sinistre agit comme le gardien des biens d'autrui, il a le devoir légal d'agir avec prudence et diligence. Il ne doit pas se départir des biens, s'en servir ou encore décider du traitement à donner à ceux-ci sans la permission de leur propriétaire.

Par exemple, si l'expert en sinistre détient les clés d'un bâtiment sinistré, il ne peut y entrer ou y faire entrer d'autres personnes sans le consentement de l'assuré propriétaire, sauf dans le cas de mesures d'urgence. Dans cet exemple, l'expert en sinistre ne peut non plus, sans l'autorisation de l'assuré, sortir des biens et les confier à des tiers pour leur restauration.

46. L'expert en sinistre ne doit pas emprunter d'un sinistré des sommes d'argent qu'il a perçues pour lui. Il doit s'abstenir d'endosser un chèque fait à l'ordre d'un sinistré ou d'un mandant à moins d'avoir reçu de lui une autorisation écrite à cet effet et à la condition que l'endossement soit fait uniquement pour dépôt dans un compte séparé.

L'expert en sinistre n'a jamais le droit d'emprunter d'un assuré ou d'un sinistré à même l'indemnité d'assurance. D'ailleurs, de façon générale, l'expert en sinistre devrait éviter d'emprunter de l'argent de quelque source que ce soit au sinistré, puisque cela risque de le placer en conflit d'intérêts.

D'un autre côté, le pouvoir d'encaisser un chèque doit être spécifiquement autorisé par écrit par le sinistré et, même avec une telle autorisation, la somme doit être déposée dans un compte séparé. De ce compte, l'expert en sinistre doit remettre sans délai les sommes dues aux autres bénéficiaires du chèque et aux intervenants au profit duquel celui-ci a été émis par l'assureur. Par la suite, l'expert en sinistre pourra, lorsque sa facture aura été acceptée par le sinistré, prélever ses honoraires du compte séparé pour les verser dans son compte d'opérations.

Par exemple, le mandat entre un sinistré et un expert en sinistre public devrait spécifiquement prévoir le droit de ce dernier d'endosser et d'encaisser un chèque d'indemnité. À défaut d'une telle entente écrite, le chèque d'indemnité ne peut pas être fait au nom de l'expert en sinistre.

Voir aussi l'article 58(16) du Code.

SECTION V



DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES ASSUREURS

47. L'expert en sinistre doit aviser l'assureur des liens et des intérêts que peuvent avoir des tiers dans les biens faisant l'objet d'une réclamation.

Le terme « liens » est un anglicisme. Il est plus approprié, en droit civil, de parler de « droits réels mobiliers ou immobiliers ». Il est donc ici surtout question des hypothèques ou des autres droits que peuvent détenir des individus ou des compagnies dans les biens qui font l'objet d'une réclamation. On peut penser à un droit d'usage ou à une déclaration de résidence familiale, notamment. Le terme « intérêts » est large et peut prendre d'autres formes que le simple intérêt financier. Par exemple, si le bâtiment endommagé a été classé bien culturel, l'expert en sinistre devra également le signaler.

L'expert en sinistre doit obtenir et transmettre à l'assureur la liste des droits inscrits sur un bien. Il peut vérifier ces droits dans le Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) et, en ce qui concerne les immeubles et les terrains, au Registre Foncier, dans les différents bureaux de la publicité des droits (BPD) à travers le Québec.

48. L'expert en sinistre ne doit pas induire un assureur en erreur, ni abuser de sa bonne foi ou user de procédés déloyaux à son endroit.

Le principe général à retenir ici est l'interdiction de tromper l'assureur.

Cet article reprend les devoirs de bonne foi, d'honnêteté et de véracité des articles 16 et 20 du Code, mais cette fois-ci à l'égard des assureurs. L'expert en sinistre doit être loyal et agir avec droiture.

Par exemple, il ne doit pas cacher à l'assureur des faits importants ou encore diffuser de l'information inexacte ou incomplète le concernant ou pouvant amener le public à perdre confiance en ce dernier.

Voir aussi les articles 51 et 58(5) du Code.

49. L'expert en sinistre ne doit pas faussement représenter à un assureur qu'il est chargé du règlement d'un sinistre.

L'expert en sinistre doit avoir un mandat pour agir. Il ne peut s'imposer ni à un sinistré, ni à un assuré, ni à un assureur avant d'avoir reçu une autorisation d'agir.

Voir aussi l'article 30 du Code.

SECTION VI



DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES REPRÉSENTANTS

Les devoirs et obligations qui suivent sont envers tous les représentants visés par les articles 1 à 11 de la Loi.

50. L'expert en sinistre ne doit pas dénigrer, dévaloriser ou discréditer un autre représentant.

La crédibilité de la profession est importante aux yeux du public. En laissant entendre qu'un autre représentant est incompetent ou en tenant des propos négatifs à son égard, l'expert en sinistre risque d'affecter la confiance du public envers la profession, en plus de nuire à la relation de confiance entre ce professionnel et ses clients.

Par exemple, un expert en sinistre qui, devant un assuré, remet en question la compétence ou les interventions d'un autre représentant, tel un expert en sinistre, commet un manquement à cet article.

51. L'expert en sinistre ne doit pas induire un autre représentant en erreur, ni abuser de sa bonne foi ou user de procédés déloyaux à son endroit.

Dans sa pratique, l'expert en sinistre fait souvent affaire avec des experts en sinistre qui représentent d'autres personnes. L'expert en sinistre doit utiliser des méthodes loyales envers ses confrères. Il n'a pas le droit de les tromper. Puisque tous les experts en sinistre doivent respecter cet article, un expert en sinistre est en droit de s'attendre à ce qu'un collègue agisse envers lui dans le respect de ses obligations professionnelles, notamment ses devoirs de loyauté et d'honnêteté.

« Abuser de la bonne foi » signifie essayer de prendre avantage d'un autre représentant. Quant au « procédé déloyal », c'est un système ou un moyen élaboré de mauvaise foi pour obtenir un résultat.

Contrairement à ce que dit l'adage, selon l'éthique professionnelle, la fin ne justifie pas les moyens.

Voir aussi les articles 16, 20, 48 et 58(5) du Code.

52. L'expert en sinistre doit collaborer avec les autres représentants dans la mesure où il ne cause aucun préjudice à son mandant ou aux parties en cause dans un sinistre.

Le premier devoir de l'expert en sinistre est envers son mandant. Il a quand même un devoir de collaboration avec les autres experts en sinistre impliqués dans une réclamation afin de leur permettre d'avoir l'heure juste. Cependant, l'expert en sinistre ne doit pas, par sa collaboration, causer du tort à son mandant ou aux parties en cause.

Par exemple, l'expert en sinistre ne peut pas ignorer une demande formulée par un de ses confrères dans un dossier de réclamation. Il peut toutefois lui répondre en lui indiquant que son mandant lui interdit de donner suite à sa demande, si tel est le cas.

53. L'expert en sinistre ne doit pas porter une plainte malicieuse ou formuler une accusation malicieuse contre un autre représentant.

Encore une fois, il s'agit de protéger la confiance du public dans la profession en empêchant que des plaintes soient formulées dans le seul but de nuire et sans fondement sérieux.

Une plainte malicieuse est une plainte formulée dans le but de nuire à un autre expert en sinistre ou à un représentant, par méchanceté, vengeance, calcul ou autre. Si le Bureau du syndic conclut pendant son enquête que la plainte est malicieuse, il peut très bien se retourner contre l'expert en sinistre qui l'a formulée. Celui-ci pourrait faire l'objet d'une enquête pour avoir enfreint cet article.

SECTION VII



DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS ET LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

- 54. L'expert en sinistre doit répondre dans les plus brefs délais à toute correspondance du syndic, du cosyndic ou d'un adjoint du syndic de la Chambre dans l'exercice des fonctions qui leur sont dévolues par la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et ses règlements d'application.**

Le rôle du Bureau du syndic est d'enquêter sur toute information à l'effet qu'un expert en sinistre aurait commis une infraction à la Loi ou à ses règlements, et ce, afin de protéger le public. Le Bureau du syndic est le gardien de la bonne pratique professionnelle. La règle d'or est de collaborer avec lui.

Lorsqu'un membre du Bureau du syndic communique avec un expert en sinistre, celui-ci doit répondre immédiatement, qu'il soit ou non visé par la plainte. Le « droit au silence » n'existe pas dans ce contexte. Le simple fait pour l'expert en sinistre de ne pas répondre, même s'il n'a par ailleurs rien à se reprocher, est une infraction pouvant donner lieu à une plainte disciplinaire.

- 55. L'expert en sinistre doit se présenter, dès qu'il en est requis, à toute rencontre à laquelle il est convoqué par le syndic, un adjoint du syndic ou un membre de leur personnel.**

Les pouvoirs d'enquête du Bureau du syndic et de ses adjoints sont larges et incluent le pouvoir de convoquer un expert en sinistre à une rencontre dans le cadre de son enquête : l'expert en sinistre doit s'y rendre.

Voir aussi les articles 327 et suivants de la Loi concernant les pouvoirs du Bureau du syndic.

- 56. L'expert en sinistre ne doit pas entraver, directement ou indirectement, le travail de l'Autorité des marchés financiers, de la Chambre ou de l'un de ses comités, du syndic, du cosyndic, d'un adjoint du syndic ou d'un membre de leur personnel.**

L'expert en sinistre ne doit pas empêcher l'Autorité des marchés financiers, la Chambre de l'assurance de dommages ou l'un de ses comités, ou le Bureau du syndic d'effectuer le travail qu'ils sont en droit de faire en vertu de la Loi.

L'expert en sinistre doit agir en toute bonne foi et donner volontairement toute information susceptible d'aider ces personnes et ces organisations à découvrir la vérité. Des exemples d'entraves à leur travail : les lancer sur une mauvaise piste, cacher des documents ou leur refuser l'accès au lieu de travail.

- 57. L'expert en sinistre ne doit pas intervenir auprès du plaignant ou de la personne qui a demandé la tenue d'une enquête lorsqu'il est informé d'une enquête ou d'une plainte à son sujet, sauf dans l'exécution de son mandat, le cas échéant.**

Cet article vise à empêcher l'expert en sinistre d'interférer avec la personne qui a porté plainte contre lui, que ce soit par chantage, intimidation, demandes insistantes ou autre. On veut surtout éviter qu'il fasse pression sur la personne pour qu'elle retire sa plainte, par exemple en la menaçant de laisser traîner sa réclamation. Par ailleurs, même dans le cas où le plaignant retire sa plainte, le Bureau du syndic peut décider de poursuivre son enquête.

Il faut dissocier l'interdiction d'intervenir auprès du client dans le cadre de la plainte avec le fait de cesser de servir celui-ci. Ainsi, malgré le dépôt d'une plainte à son endroit, le représentant doit continuer de servir professionnellement son client.

SECTION VIII



MANQUEMENTS À LA DÉONTOLOGIE

58. Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour l'expert en sinistre d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment :

Cet article fait référence à l'obligation pour l'expert en sinistre de protéger, par sa bonne conduite, l'image de la profession et l'opinion que le public peut s'en faire. Il énumère plusieurs situations où l'on considère que l'expert en sinistre agit contrairement à l'honneur et à la dignité de la profession. On peut définir l'honneur et la dignité de la profession comme son caractère respectable.

« Notamment » signifie que la liste des manquements n'est pas complète. Un expert en sinistre peut donc faire l'objet d'une plainte pour des actions contraires à l'honneur et à la dignité de la profession sans que ces actions apparaissent à cet article.

1° d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente ;

La malhonnêteté fait référence à une intention coupable : l'expert en sinistre sait qu'il agit mal. Les quatrième et onzième alinéas sont des exemples de malhonnêteté.

La négligence réfère plutôt à une mauvaise pratique résultant d'un manque de vigilance, de soin, d'application ou d'exactitude dans l'accomplissement de ses activités professionnelles. Elle va parfois de pair avec une attitude d'insouciance. Par exemple, il est négligent de ne pas noter au dossier-client ses interventions, résumés de rencontres et de conversations téléphoniques, mandats reçus et exécutés, offres et refus d'indemnisation, etc.

Il serait par exemple négligent de la part d'un expert en sinistre dépêché sur les lieux d'un incendie d'affirmer sur le coup que les dommages causés par le feu sont couverts par la police, alors que son enquête lui révèle par la suite que la résidence était vacante depuis quatre mois, ce qui constitue une violation des conditions du contrat et justifie un refus d'indemnisation de l'assureur.

Voir aussi l'article 10 du Code.

2° d'exercer ses activités dans des conditions ou des états susceptibles de compromettre la qualité de ses services ;

L'expert en sinistre doit toujours être en possession de toutes ses facultés lorsqu'il travaille. Tout état susceptible de nuire à la bonne prestation des services professionnels est donc interdit. On parle ici d'états causés par des substances (alcool, drogues, médicaments entraînant une confusion, etc.) ou par la maladie (dépression, *burnout*, etc.).

Afin de protéger le public, lorsqu'un expert en sinistre n'est pas en possession de tous ses moyens, il devrait temporairement cesser de pratiquer plutôt que de continuer d'agir au risque de nuire et de commettre des erreurs.

En ce qui concerne les « conditions » néfastes à la qualité des services, on peut penser à un expert en sinistre qui pratique dans un bureau exigü, mal isolé, mal ventilé et sans système de classement cohérent, et dont l'équipement informatique et téléphonique est vieux au point de nuire à la qualité de ses communications avec ses clients.

3° de tenir compte de toute intervention d'un tiers qui pourrait avoir une influence sur l'exécution de ses devoirs professionnels au préjudice de son client ou de l'assuré ;

L'expert en sinistre doit traiter avec l'assuré, le sinistré ou leur mandataire. Tout au long de son mandat, il doit s'assurer d'éviter qu'un tiers interfère dans le dossier de son client.

Par exemple, un parent qui prend trop de place dans la réclamation automobile de son enfant, un propriétaire d'immeuble qui intervient dans la réclamation de son locataire pour vol et vandalisme ou bien un assureur qui demande à l'expert en sinistre de retarder une demande d'indemnité faite conformément au contrat d'assurance par un sinistré.

Les actes de l'expert en sinistre ne doivent pas être guidés par les tiers. L'intervention d'un tiers peut créer un conflit d'intérêts. L'expert en sinistre doit obtenir et suivre les instructions de son mandant.

Voir aussi l'article 9 du Code.

4° de tirer sciemment avantage d'un parjure ou d'une fausse preuve ;

Se servir d'une preuve ou d'un témoignage qu'on sait être faux est évidemment un manquement à la déontologie.

5° de faire une déclaration en la sachant fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur ;

L'expert en sinistre doit spontanément dire la vérité, donner l'heure juste, en tout temps. Il ne doit pas volontairement omettre des renseignements qui peuvent faire croire que la réalité est autre. Cette obligation ne protège pas que le mandant, l'assuré ou le sinistré. Elle concerne toutes les personnes impliquées dans le règlement de la réclamation.

Ce manquement correspond au non-respect de l'obligation de l'article 16 du Code en y ajoutant le fait que l'expert en sinistre sait sciemment que la déclaration faite est inexacte.

Par exemple, un expert en sinistre ne peut, de manière volontaire, rapporter incorrectement à l'assureur la déposition d'un assuré.

Voir aussi les articles 16, 20 et 25 du Code.

6° de participer à la confection ou à la conservation d'une preuve qu'il sait être fausse ;

Cet article interdit de créer, d'aider à créer ou de conserver une preuve que l'expert en sinistre sait être fausse. L'expression « qu'il sait être fausse » sous-entend une intention coupable de faire des représentations qui ne sont pas conformes à la réalité.

Par exemple, l'expert en sinistre qui, à la demande d'un sinistré, ajoute des biens non existants à sa réclamation participe à la confection d'une fausse preuve.

Quant à la conservation d'une fausse preuve, il peut s'agir, notamment, de présenter des factures de remplacement alors que l'expert en sinistre sait que l'assuré a obtenu des fausses factures pour des biens inexistants.

7° de payer ou d'offrir de payer à un témoin une compensation conditionnelle au contenu de son témoignage ou à l'issue d'un litige ;

Dans la même veine que le paragraphe précédent, il est interdit de payer une personne pour qu'elle présente le témoignage souhaité. Attention ! Il faut faire la différence entre rémunérer un témoin d'une part et, d'autre part, se servir d'un incitatif financier pour l'amener à dire ce que l'on a envie d'entendre.

Il est interdit d'offrir à un témoin un bonus, une prime, un cadeau ou un autre avantage de façon à orienter ou modifier sa déclaration. Le contenu d'un témoignage doit être véridique, et le fait de changer le résultat d'un dossier par un témoignage « commandé » est totalement interdit.

Cette interdiction ne doit pas être confondue avec la pratique usuelle d'indemniser un témoin pour le temps consacré à venir témoigner ou encore de rémunérer un témoin expert pour son rapport d'expertise.

Voir aussi l'article 6 du Code.

8° directement ou indirectement, de retenir indûment, de dérober, de receler, de falsifier, de mutiler ou de détruire une pièce ;

Au-delà des témoignages, les objets présents sur les lieux lors d'un sinistre peuvent démontrer la cause de la perte. Cacher un objet qui peut être important pour le règlement d'un sinistre constitue un manquement à cet article.

De plus, lorsqu'une preuve est conservée par l'expert en sinistre jusqu'à la date du procès, il faut que l'expert en sinistre prenne tous les moyens raisonnables à sa disposition pour en assurer sa conservation. Le public est en droit de s'attendre à ce que l'expert en sinistre ne mutile pas les objets et les documents importants sous sa garde.

Enfin, un expert en sinistre ne peut pas retenir la copie de la déclaration que l'assuré lui a faite, lue et signée. L'assuré est considéré comme le propriétaire des renseignements qu'elle contient.

Voir aussi les articles 44 et 45 du Code.

9° de soustraire une preuve que lui-même ou le client a l'obligation légale de conserver, de révéler ou de produire ;

Le fait de cacher volontairement un élément de preuve constitue une autre infraction. Un élément de preuve est toute déclaration, tout fait, tout objet ou toute autre pièce qui est pertinent dans le règlement d'un sinistre. L'expert en sinistre ne peut pas agir de cette façon ni inciter le client à le faire.

10° de cacher ou d'omettre sciemment de divulguer ce qu'une disposition législative ou réglementaire l'oblige à révéler ;

Les dispositions de certaines lois obligent l'expert en sinistre à dévoiler ce qu'il sait. Il ne doit pas volontairement taire ces informations.

Par exemple, en vertu de l'article 47 de la Loi, l'expert en sinistre doit informer un sinistré qu'il agit pour le compte d'un assureur.

Autre exemple : l'article 9 du *Règlement sur les matières dangereuses* exige qu'un sinistré avise le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs du Québec de la contamination de ses sols à la suite d'une fuite de ses réservoirs d'essence. L'expert en sinistre qui recommande à son sinistré de taire cette fuite commet une infraction.

11° de conseiller ou d'encourager un mandant à poser un acte qu'il sait être illégal ou frauduleux ;

L'expert en sinistre ne doit pas consciemment être complice d'un geste interdit par la loi ou volontairement inciter son mandant à poser un tel geste.

Par exemple, il est interdit de conseiller à un sinistré de gonfler la valeur déclarée de ses pertes à la suite d'un sinistre ou, encore, de recommander à un assureur de refuser une indemnité sur le bâtiment sur la base de fausses déclarations faites par l'assuré sur le contenu.

Voir l'article 2472 du *Code civil du Québec*.

12° de ne pas informer le mandant, l'assuré et la partie adverse lorsqu'il constate un empêchement à la continuation de son mandat;

L'empêchement de continuer un mandat peut être causé par plusieurs facteurs, tels que vus aux articles 36 et 37 du Code. En plus d'avertir son mandant, l'expert en sinistre a l'obligation de prévenir toutes les parties concernées lorsqu'il ne peut continuer son mandat.

Par exemple, un expert en sinistre agissant pour le compte de l'assureur doit informer un assuré et un tiers sinistré de la fin de son mandat lorsque le dossier de réclamation lui est retiré pour être remis au contentieux de l'assureur.

13° d'inciter une personne de façon pressante ou répétée à recourir à ses services professionnels;

L'expert en sinistre a le droit de bâtir et d'agrandir sa clientèle, mais il doit solliciter celle-ci avec modération et dignité, sans exagération ni disproportion.

L'expert en sinistre ne doit pas harceler le client que ce soit par des menaces, ruses ou appels répétés pour que celui-ci ait recours à ses services.

Notamment, un expert en sinistre ne doit pas se présenter à plusieurs reprises chez une victime d'incendie afin de lui faire signer sous pression un mandat de représentation.

14° d'exercer ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par cette Loi ou ses règlements d'application ou d'utiliser leurs services pour ce faire;

Non seulement il est interdit à un expert en sinistre d'impliquer dans ses activités professionnelles des individus qui ne sont pas légalement autorisés à le faire, mais qui plus est, il pourrait être considéré responsable des gestes posés par ces derniers s'ils agissent à sa demande.

Cet article vise toutes les personnes non autorisées, y compris les experts en sinistre radiés, suspendus ou dont le certificat n'a pas été renouvelé. Le dirigeant d'un cabinet d'expertise en règlement de sinistres a donc tout intérêt à vérifier que tous les membres de son équipe possèdent des certificats d'exercice valides.

Voir aussi les articles 2 à 8 du Code.

L'expert en sinistre peut, par contre, s'entourer de fournisseurs de services spécialisés et confier certaines tâches à des tiers. À cet égard, se référer au *Guide de partage des rôles et responsabilités* entre l'expert en sinistre et le fournisseur de services publié par la Chambre de l'assurance de dommages (chad.ca).

15° de réclamer une rémunération pour des services professionnels non rendus ou faussement décrits;

Cet article répète les principes d'honnêteté et d'intégrité. Il fait aussi référence au caractère juste et raisonnable des honoraires chargés tel que posé par l'article 39 du Code.

16° d'utiliser ou de s'approprier pour ses fins personnelles de l'argent ou des valeurs qui lui ont été confiés dans l'exercice de tout mandat, que les activités exercées par l'expert en sinistre soient dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres ou dans une autre discipline visée par la Loi.

L'expert en sinistre peut être appelé à gérer des sommes pour autrui, par exemple lorsqu'il perçoit une avance de l'assuré ou de l'assureur ou, encore, lorsqu'il encaisse des chèques d'indemnité dont une partie doit être remise à un fournisseur. Ces sommes doivent obligatoirement transiter par le compte séparé, comme le prévoit le deuxième alinéa de l'article 4 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

Il est important de rappeler que ces sommes ne lui appartiennent pas. L'expert en sinistre ne doit pas céder à la tentation de faire des emprunts et d'utiliser ces sommes pour des dépenses personnelles. Bien évidemment, il ne peut voler ou subtiliser de l'argent.

La définition de l'appropriation est large et implique toute somme d'argent ou tout bien de valeur, et ce, dans l'exercice de tout mandat. L'appropriation est l'une des infractions les plus graves en déontologie professionnelle. Trouvé coupable de cette infraction, l'expert en sinistre s'expose minimalement à une radiation temporaire par le Comité de discipline.

Voir aussi l'article 46 du Code.

59. Le présent règlement remplace le *Code de déontologie des experts en sinistre* (RLRQ, c. D-9.2, r. 4).

Le présent code de déontologie est entré en vigueur le 24 janvier 2008 et s'applique à tous les experts en sinistre.

L'ancien code, qui datait du 1^{er} octobre 1999, n'est plus en vigueur. Il a cessé de s'appliquer le 23 janvier 2008.

**Nous
sommes là
pour**

Vous.



**CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**

999, boul. De Maisonneuve Ouest, bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4
Tél. : 514 842-2591 – 1 800 361-7288 Téléc. : 514 842-3138
chad.ca