



Contrat type de l'expert en sinistre mandaté par un sinistré

La pratique des **experts en sinistre mandatés par les sinistrés pour les représenter dans le cadre d'un sinistre** comporte des obligations déontologiques et légales :

- d'information et de reddition de compte;
- de conseil relativement à la rémunération et à la facturation;
- relativement à la résiliation ou à la fin de mandat.

La remise au sinistré d'un **contrat écrit** est obligatoire. La Chambre de l'assurance de dommages recommande l'utilisation de ce contrat pour clarifier les droits et obligations des parties.

Cette procédure découle, notamment, des obligations prévues aux articles 48 à 50 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF), ainsi qu'aux articles 21, 30, 33, 34, 36, 37, et 39 à 43 du Code de déontologie des experts en sinistre (Code). Ces articles peuvent être consultés à la fin de cette procédure.

DÉFINITION DU MANDAT

Le mandat est le contrat écrit par lequel le sinistré confie à un expert en sinistre la mission de le représenter auprès de l'assureur et, dans certains cas, d'évaluer, de soumettre et de régler la réclamation avec l'assureur.

Un modèle de contrat conçu par la ChAD, intitulé **Contrat de l'expert en sinistre mandaté par un sinistré**, est disponible à chad.ca/outils dans la section appropriée. Il a pour but de clarifier les droits et les obligations des parties et de mieux les renseigner à cet égard.

OBLIGATIONS DE L'EXPERT EN SINISTRE

1. Expliquer

- Son rôle qui est d'**enquêter** sur le sinistre pour le compte du sinistré, d'**estimer** et de **gérer** la réclamation, ainsi que de **négoier** le règlement de l'indemnité avec l'assureur, le cas échéant;
- Le déroulement du processus de réclamation et de règlement;
- Le délai estimé pour régler le dossier de réclamation.



2. Informer et faire le suivi

L'obligation d'informer de l'expert en sinistre subsiste au-delà de l'envoi de la réclamation à l'assureur. Par exemple, l'expert en sinistre doit informer le sinistré :

- des démarches effectuées et des développements dans son dossier;
- des résultats de l'enquête de l'assureur;
- des renseignements additionnels requis par l'assureur;
- des délais requis pour l'exécution des travaux et de leur avancement;
- de toute offre de règlement faite par l'assureur.

Si les communications avec le sinistré et les tiers sont essentiellement verbales, l'expert en sinistre ne doit pas oublier de bien noter au dossier toutes les informations transmises au sinistré ou aux tiers, notamment les représentants de l'assureur, ainsi que les fournisseurs de services (voir la procédure *Tenue des dossiers-clients et notes aux dossiers pour les experts en sinistre*).

RAPPEL

L'expert en sinistre ne doit pas oublier que le sinistré a le droit de poser des questions en vue de mieux comprendre l'état de son dossier et le travail fourni en son nom. Le sinistré sera ainsi mieux outillé pour prendre une décision éclairée quant à toute offre de règlement soumise par l'assureur.

RÉMUNÉRATION DE L'EXPERT EN SINISTRE

Sa rémunération doit notamment tenir compte des sept critères prévus à l'article 39 du *Code*, soit :

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.

Le sinistré devra décider du mode de rémunération de l'expert en sinistre, soit sur la base d'un pourcentage ou sur une base horaire. L'expert en sinistre doit conseiller le sinistré sur le mode de rémunération le plus approprié dans les circonstances et l'informer du coût approximatif des services.



À noter :

- La rémunération pourrait ne pas être la même pour un expert en sinistre chevronné que pour un débutant; il faut donc prévoir des tarifs différents selon l'expérience.
- La rémunération peut varier selon la difficulté de l'affaire, et elle pourrait même changer en cours de mandat.
- Si un expert en sinistre accepte un mandat limité (par exemple, préparer l'évaluation des dommages), la rémunération devrait être établie sur une base horaire puisqu'il ne serait autrement pas possible de l'établir raisonnablement.

Facturation de l'expert en sinistre

- L'expert doit tenir à tout moment une **feuille de route** (ou feuille de temps), même si son mandat est sur la base d'un pourcentage, afin d'être en mesure de facturer adéquatement le sinistré en cas d'une résiliation de mandat. La feuille de route permettra également de donner des **explications** sur le travail effectué lors de comptes rendus périodiques au sinistré.
- La **facturation** de l'expert en sinistre doit indiquer le temps investi dans l'affaire et expliquer le travail effectué.

Cession de créance en faveur de l'expert en sinistre

Si une cession de créance a été consentie en faveur de l'expert en sinistre, ce dernier ne peut retenir ou exiger plus que le montant de la rémunération qui lui est ou serait dû. Le modèle **Cession de créance en faveur de l'expert en sinistre**, conçu par la ChAD, est disponible à chad.ca/outils dans la section *Contrat type de l'expert en sinistre mandaté par un sinistré*.

FIN DE MANDAT

Le mandat peut prendre fin selon la volonté de l'expert en sinistre ou celle du sinistré.

1. Fin de mandat par l'expert en sinistre

L'expert en sinistre qui décide de mettre fin à son mandat doit :

- a) Le faire pour un motif raisonnable. De façon non exhaustive, les motifs suivants sont des motifs raisonnables pour mettre fin à un mandat :
 - la perte de confiance du sinistré en ses services;
 - des relations difficiles avec le sinistré, empêchant la prestation de services de qualité de la part de l'expert en sinistre;
 - le fait d'avoir été trompé par le sinistré;
 - le fait que le sinistré demande à l'expert en sinistre de participer à un acte frauduleux ou à une fausse déclaration;
 - le fait, pour l'expert en sinistre, de se retrouver dans une situation de conflit ou d'apparence de conflit d'intérêts;
 - le refus du sinistré d'acquitter la facture liée à la rémunération de l'expert en sinistre.



- b) Le faire sans causer de préjudice au sinistré. Par exemple, l'expert en sinistre pourrait causer préjudice au sinistré en commettant un des actes suivants :
- refuser ou bloquer une offre de règlement sans aucune raison valable et dans le seul but de mettre fin à ses relations d'affaires avec le sinistré;
 - mettre fin à son mandat dans un délai déraisonnable avant l'échéance d'une offre de règlement faite par l'assureur;
 - mettre fin à son mandat de façon rétroactive;
 - ne pas collaborer lors du transfert du dossier du sinistré à un autre expert en sinistre (changement de mandataire à la demande de l'assuré).
- c) Remettre sans délai au sinistré une copie complète de son dossier.
- d) Transmettre au sinistré une lettre de fin de mandat qui mentionne clairement le numéro de police, le nom de l'assureur et la date du sinistre.
- e) Assister le sinistré dans le transfert de son dossier.

LETTRÉ DE FIN DE MANDAT

Sans avoir à préciser les raisons exactes de fin de mandat, la lettre doit être assez claire pour que le sinistré en saisisse la teneur. Ce dernier doit comprendre facilement que l'expert en sinistre met fin à son mandat d'agir à titre de représentant et qu'il ne fera aucune démarche pour la suite du dossier, que ce soit dans les discussions avec l'assureur ou pour les travaux de restauration, le cas échéant.

Le sinistré doit également être informé des conséquences de cette fin de mandat (par exemple, les dates de prescription). Le cas échéant, le sinistré doit être informé qu'il doit entreprendre sans délai des démarches pour mandater un nouvel expert en sinistre ou un avocat pour le représenter.

2. Fin de mandat par le sinistré

Lorsque la fin de mandat émane du sinistré et qu'il n'y a pas de doute qui subsiste quant à son intention, l'expert en sinistre n'a pas à lui faire parvenir une lettre de fin de mandat. Cette lettre n'est donc pas nécessaire :

- lorsque le sinistré envoie lui-même une lettre de résiliation de mandat à l'expert en sinistre (Le modèle **Avis de résiliation de mandat par le sinistré**, conçu par la ChAD, est disponible à chad.ca/outils dans la section *Contrat type de l'expert en sinistre mandaté par un sinistré*);
- lorsque le sinistré informe verbalement l'expert en sinistre de sa volonté de mettre fin au mandat. L'expert devra noter clairement au dossier que le sinistré l'a avisé.

Si toutefois l'expert en sinistre a des doutes sur les intentions du sinistré - par exemple, il est informé par l'assureur ou un tiers qu'il y a fin de mandat - il doit communiquer avec le sinistré pour valider ces informations. S'il n'est pas en mesure de le faire, il doit lui faire parvenir une lettre de fin de mandat.



SOURCES LÉGISLATIVES

La procédure *Contrat type de l'expert en sinistre mandaté par un sinistré* découle, notamment, des obligations prévues aux articles 48 à 50 de la **Loi sur la distribution de produits et services financiers** :

48. *L'expert en sinistre qui offre ses services à un sinistré doit lui présenter deux contrats, dont l'un prévoit une rémunération sur une base horaire et l'autre une rémunération sur la base d'un pourcentage. Le client choisit le contrat qui lui convient.*
49. *Le contrat ne lie le sinistré qu'au moment où il en reçoit copie.*
50. *Le sinistré peut, par avis transmis par courrier recommandé ou certifié, résoudre le contrat dans les dix jours de sa réception.*

Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome ne peut alors réclamer que les frais engagés pour éviter toute aggravation des dommages.

Elle découle également des articles 21, 30, 33, 34, 36, 37, et 39 à 43 du **Code de déontologie des experts en sinistre**, soit :

Rôle et responsabilités

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.*
30. *L'expert en sinistre ne doit en aucun cas entreprendre un travail d'expertise sans avoir préalablement reçu un mandat à cet effet.*
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.*
34. *L'expert en sinistre doit soumettre toute offre de règlement au mandant.*
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.*
37. *L'expert en sinistre doit cesser de représenter un mandant si son mandat est révoqué.*

Rémunération

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.

- 40. *L'expert en sinistre doit s'assurer que le mandant est informé du coût approximatif prévisible de ses services.*
- 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.*
- 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 (chapitre A-6.002).*
- 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.*

De plus, cette procédure vise à faire respecter les articles du **Code Civil du Québec** relatifs au mandat, notamment :

- 2185. *Le mandataire a le droit de déduire, des sommes qu'il doit remettre, ce que le mandant lui doit en raison du mandat. Il peut aussi retenir, jusqu'au paiement des sommes qui lui sont dues, ce qui lui a été confié par le mandant pour l'exécution du mandat.*