

**Dégâts d'eau dans les résidences:
Fiez-vous à votre expert en sinistre**

Montréal, le 30 mai 2015 – Dans la foulée des crues printanières qui ont endommagé plusieurs résidences ce printemps, la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) rappelle aux consommateurs que seul l'expert en sinistre est déontologiquement responsable de l'ensemble du processus de réclamation. De fait, se fier à l'expert en sinistre pourrait éviter aux assurés des coûts et des démarches inutiles.

72 % des assurés ont vu leur processus de réclamation facilité par l'expert en sinistre

En cas de réclamation, l'expert en sinistre est le véritable chef d'orchestre, coordonnant notamment la liaison avec l'ensemble des fournisseurs. Un récent sondage Léger mené pour la ChAD révèle d'ailleurs que près de trois consommateurs sur quatre ayant vécu un sinistre ont trouvé le processus simple et rapide grâce à l'expert qui les a guidés à travers les étapes de la réclamation. Il revient effectivement à ce professionnel de faciliter la gestion des opérations, tout en assurant rigueur et encadrement du processus.

Plusieurs intervenants : un seul chef d'orchestre

« On note une présence accrue des fournisseurs après sinistres pour réaliser des travaux qui se déroulent parfois en l'absence de l'expert en sinistre. On assiste aussi au chevauchement des rôles de certains intervenants, ce qui entraîne de la confusion chez les assurés. Il ne doit toutefois y avoir aucun doute dans l'esprit du sinistré : c'est auprès de l'expert en sinistre qu'il trouvera toutes les explications dont il a besoin pour comprendre le règlement de sinistre. L'expert est la personne-ressource de l'ensemble du processus », explique Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD.

Afin de bien outiller les assurés, la ChAD a mis à jour l'outil *Partage des rôles et responsabilités en expertise en règlement de sinistres*. Ce tableau (lien vers la fiche PDF) présente les fonctions que seul l'expert en sinistre peut effectuer et celles qui peuvent être déléguées à des fournisseurs ou spécialistes. Par exemple, c'est l'expert en sinistre qui fait le premier contact avec l'assuré pour valider les circonstances du sinistre dans le cadre de son enquête, qui mandate les fournisseurs et supervise leur travail et, qui établit le montant de l'indemnité. Il peut toutefois désigner un fournisseur pour l'épauler dans certaines tâches exigeant une expertise de pointe, notamment : enquêter sur la cause d'un sinistre ou estimer les montants des dommages de biens particuliers (par exemple, des œuvres d'art). L'expert en sinistre demeure néanmoins responsable de prendre la décision finale.

L'expert en sinistre, un professionnel encadré et certifié

Rappelons que l'expert en sinistre est un professionnel certifié dont la pratique est encadrée par la ChAD. Ainsi, peu importe le nombre d'intervenants impliqués dans le processus de réclamation, l'expert en sinistre doit assumer la gestion de la réclamation dans son ensemble; il est soumis à un code de déontologie et peut être discipliné s'il contrevient à ses obligations déontologiques.

À propos de la Chambre de l'assurance de dommages

La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Elle veille à la formation continue

obligatoire de plus de 14 500 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

— 30 —

Source :

Maya Raic, présidente-directrice générale, Chambre de l'assurance de dommages

Renseignements :

Mylène Demers, conseillère principale, CASACOM, 514 261-5840 ou mdemers@casacom.ca