



Carole Chauvin, C. d'A.Ass., Admin.A. I syndic

QUAND UN EXPERT EN SINISTRE ABDIQUE SES RESPONSABILITÉS EN FAVEUR DE L'ENTREPRENEUR EN RESTAURATION APRÈS SINISTRE

Les obligations
déontologiques
d'un professionnel
ont préséance
sur les directives
d'un employeur.

La plainte

À leur retour d'un week-end au chalet, en août, les assurés, propriétaires d'un duplex, constatent qu'est survenu un dégât d'eau important provenant du logement à l'étage. Les dommages sont concentrés surtout dans la cuisine.

Les assurés rapportent la perte à leur assureur. Un premier expert en sinistre téléphonique prend leur réclamation en charge. Deux mois plus tard, le traitement de leur réclamation est assigné à un expert en sinistre route.

Les assurés ont dénoncé la pratique professionnelle de leurs experts en sinistre, affirmant que les travaux de restauration, de très mauvaise qualité, avaient dû être refaits de nombreuses reprises et que leurs biens avaient été endommagés pendant les travaux.

Cependant, leur plainte portait surtout sur l'attitude des experts en sinistre qui ne semblaient pas prendre au sérieux les nombreuses doléances qu'ils avaient exprimées pendant les travaux. Les assurés avaient l'impression que les experts se fiaient uniquement à ce que leur disait l'entrepreneur accrédité par l'assureur.

Les enquêtes déontologiques

Le dossier avait été assigné à un expert route après que les assurés se soient plaints à l'expert en sinistre téléphonique que les travaux en cours étaient de piètre qualité, que les employés de l'entrepreneur accrédité par l'assureur ne se présentaient pas sur les lieux comme prévu et que les dommages s'aggravaient.

Il s'était écoulé plus de deux mois depuis la perte avant que l'expert en sinistre route constate les dommages à l'étage et au rez-de-chaussée ainsi que l'état des travaux en cours.

Il avait été convenu que les travaux seraient repris par le même entrepreneur et que les meubles seraient retirés de la résidence. Toutefois, l'entrepreneur a décidé de sortir seulement une partie des biens et d'entreposer les autres dans un hangar extérieur non chauffé.

Quelques semaines plus tard, les assurés avaient exigé que l'entrepreneur cesse les travaux, ceux-ci étant encore de piètre qualité. La zone sinistrée avait été mal isolée du reste de la maison et les dommages continuaient de s'aggraver. Malgré cette demande, les employés de l'entrepreneur avaient continué de se présenter sur les lieux. Pour que leur volonté soit respectée, les assurés ont dû mettre en demeure l'entrepreneur et l'assureur.

Ainsi, près de quatre mois après le dommage, une réunion a été tenue sur les lieux avec les assurés, l'expert en sinistre et l'évaluateur de l'assureur qui a constaté la malfaçon.

Par la suite, un nouvel entrepreneur, non annoncé par l'expert en sinistre, s'était présenté sur les lieux pour continuer les travaux, expliquant que le premier entrepreneur éprouvait des problèmes financiers et qu'il ne pouvait terminer ce qu'il avait commencé. Les assurés avaient refusé ce nouvel entrepreneur, irrités d'être les derniers à en être informés.

Lors d'une réunion organisée chez l'assureur, il avait été convenu que les assurés devaient trouver un entrepreneur de leur choix pour reprendre et terminer les travaux. Lorsque les assurés ont soumis un devis, l'assureur l'a jugé exagéré, reprochant aux assurés de vouloir faire des travaux supplémentaires, et a cessé d'assumer les frais d'hébergement.

Les assurés ont réintégré leur résidence plus de cinq mois suivant le dégât d'eau, après avoir réalisé eux-mêmes les travaux avec l'aide d'amis, après que les sous-traitants non payés du premier entrepreneur aient enregistré deux hypothèques légales sur leur résidence et après avoir entrepris des procédures légales contre leur assureur afin d'être indemnisés.

Les plaintes formelles*

Voici quelques-uns des chefs d'infraction reprochés à l'expert en sinistre téléphonique:

- A fait défaut d'agir avec professionnalisme et a fait preuve d'un manque de contrôle de la réclamation des assurés à la suite d'un dégât d'eau, notamment:
 - a. en ne connaissant pas la nature, l'étendue et/ou les montants des travaux à être exécutés et en déléguant le tout à l'entrepreneur en construction reconnu par l'assureur;
 - b. en ne cherchant pas à connaître la durée des travaux de remise en état de la résidence des assurés à la suite du dégât d'eau du mois d'août.
- A exercé ses activités de façon négligente en n'informant pas les assurés qu'ils pouvaient demander une copie de l'évaluation des dommages effectuée par l'assureur à la suite de leur réclamation découlant du dégât d'eau du mois d'août.

* 2011-08-01 (E)
2011-08-02 (E)

Cette chronique est tirée de cas véridiques et observés par le syndic. Son objectif : faire en sorte que vous vous interrogiez sur votre pratique, et ce, au regard de vos obligations déontologiques.

« L'EXPERT EN SINISTRE QUI ABDIQUE ET DÉLÈGUE SES RESPONSABILITÉS À DES FOURNISSEURS EST RECONNU COUPABLE D'UN MANQUE DE PROFESSIONNALISME ET DE CONTRÔLE. »

Imprimez ou partagez cet article à chad.ca/chroniques

Voici quelques-uns des chefs d'infraction reprochés à l'expert en sinistre route :

- A fait défaut d'agir avec professionnalisme et a fait preuve d'un manque de contrôle de la réclamation des assurés, à la suite d'un dégât d'eau, et ce, notamment :
 - a. en déléguant ses propres responsabilités aux fournisseurs et aux entrepreneurs en construction reconnus par l'assureur ;
 - b. en ne sachant pas et en ne cherchant pas à savoir quand, pourquoi et quels biens meubles seront entreposés ni ceux demeurés sur place durant les travaux ;
 - c. en n'obtenant qu'en décembre la liste des biens non récupérables évalués par le fournisseur.
- A exercé ses activités de façon négligente et a fait défaut de fournir aux assurés les explications nécessaires à la bonne compréhension du règlement de leur sinistre, notamment en ne les informant pas qu'ils pouvaient demander une copie de l'évaluation des dommages effectuée par l'assureur.

Les décisions du Comité de discipline : sur culpabilité et sur sanction

Le Comité de discipline a conclu à la culpabilité des deux experts sur les chefs d'infraction indiqués plus haut. Ces décisions sont riches en enseignements. En voici quelques-uns :

Quant à la procédure interne qui consiste à remettre une copie de l'évaluation des dommages seulement si les assurés la demandent, le Comité écrit :

[69] *Il y a lieu de rappeler que les obligations déontologiques d'un professionnel ont préséance sur les directives d'un employeur et que cette défense est irrecevable ;*

[70] *Le témoignage des assurés a permis d'établir que ceux-ci avaient demandé à plusieurs reprises, sans succès, d'obtenir une copie de l'évaluation ;*

[72] *Suivant l'article 14 du Code de déontologie des experts en sinistre, l'expert doit favoriser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce ses activités ;*

[73] *En pratique, cela signifie que l'expert en sinistre ne doit pas être à la remorque de ses clients, il doit être proactif et devancer les besoins d'information du consommateur.*

Et plus loin, le Comité ajoute :

[119] *Suivant le témoignage de l'expert route, il aurait remis aux assurés une copie des devis, mais sans indication du coût des travaux.*

[120] *Le Comité considère que cette copie des devis n'était d'aucune utilité pour les assurés en l'absence de l'indication du coût des travaux.*

Quant au manque de contrôle du traitement de la réclamation, le Comité conclut que les assurés ont vécu un véritable cauchemar en raison du manque de suivi des experts en sinistre et écrit :

[91] *Cette situation cauchemardesque aurait pu être facilement évitée par un contrôle beaucoup plus serré de la part de l'expert en sinistre route.*

[92] *Celui-ci a non seulement délégué ses responsabilités à l'entrepreneur et aux fournisseurs, mais on pourrait même dire qu'il a abdiqué, en leur faveur, la totalité de celles-ci.*

[93] *Un contrôle plus adéquat de la situation et une écoute plus attentive aux récriminations des assurés auraient permis d'éviter une situation aussi désastreuse.*

Et dans la décision sur sanction, le Comité ajoute :

Il appert que l'expert en sinistre route a abdiqué en faveur de l'entrepreneur et des fournisseurs la totalité de ses obligations. En déléguant ainsi ses responsabilités à des personnes incompétentes, l'intimé s'est rendu responsable de leurs fautes et omissions.

Conclusion

Ces décisions phares du Comité de discipline rappellent que la volonté du législateur est claire : la protection du public en cas de réclamation est assurée par la présence d'un expert en sinistre compétent, responsable et en contrôle. Personne d'autre ne peut ni ne doit remplir ce rôle. ■

▼
The Syndic's column is available in English at chad.ca/chronicles