

LA CHRONIQUE DOSSIER PRÉSENTE UN CAS VÉCU LIÉ À L'ASSURANCE DE DOMMAGES. NOUS AVONS SOUMIS LE CAS À UN EXPERT EN SINISTRE MANDATÉ PAR LES SINISTRÉS ET À UN EXPERT EN SINISTRE MANDATÉ PAR LES ASSUREURS AFIN DE CONNAÎTRE LEUR OPINION ET D'OBTENIR LEURS CONSEILS.

QUAND UN EXPERT EN SINISTRE « PUBLIC » EST DANS LE DOSSIER

L'histoire

Un incendie ravage la maison d'une famille. Lors de la première rencontre avec l'expert en sinistre mandaté par l'assureur, les assurés ont l'impression que ce dernier les soupçonne d'avoir participé au sinistre ou d'avoir l'intention de surévaluer la valeur de leurs biens. Ils demandent à leur courtier s'il recommande l'embauche d'un expert en sinistre dit « public ». Celui-ci ne le suggère pas.

Dépassés par les événements et par l'ampleur des dommages, les assurés décident tout de même de mandater, à leurs frais, un expert en sinistre pour les représenter auprès de leur assureur et les guider au travers de cette épreuve.

Persuadé que l'expert en sinistre « public » gonfle la réclamation pour justifier ses honoraires, basés sur un pourcentage, l'expert de l'assureur exige, de façon exagérée, plusieurs documents, des listes de biens assermentés, et même un examen statutaire. La collaboration est faible entre les parties et la situation dégénère, au grand désespoir des sinistrés.

Avantage ou inconvénient ?

« S'il fait affaire avec des ajusteurs publics, ça va finir en cour. » Cette phrase peut sembler étonnante, mais elle aurait été prononcée dans une cause entendue devant la Cour supérieure¹. Pourtant, en vertu de son code de déontologie, l'expert en sinistre ne doit pas « 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 »². Il en va de même pour les représentants en assurance de dommages³. Qui plus est, l'article 50 oblige aussi l'expert à ne pas « dénigrer, dévaloriser ou discréditer un autre représentant »⁴. Ajoutons que de tels comportements nuisent à l'image de la profession aux yeux du public et fragilisent le lien de confiance entre les professionnels et leurs clients.

« La nature de nos activités fait en sorte que nous intervenons fréquemment dans des situations d'urgence hautes en émotions, explique Richard Payette, expert en sinistre dit « public » chez Les Expertises Omer Payette. Il s'agit souvent de dossiers de sinistres majeurs, parfois marqués par des conflits avec l'assureur et des soupçons. Il faut alors gérer les attentes du client. » Pour l'expert mandaté par l'assureur, la présence d'un expert en sinistre « public » dans le dossier peut être un sérieux avantage. « Si le client est un homme d'affaires très occupé ou s'il s'agit d'un non-résident du Québec, il est alors plus efficace pour le sinistré de mandater un représentant qui nous aidera à clore le dossier le plus rapidement possible », indique Jean Lalumière, expert en sinistre et vice-président, Développement des affaires chez Indemnipro.

Comme l'illustre le cas présenté, les réactions demeurent toutefois partagées lorsqu'on évoque un « public » dans un dossier. « Malheureusement, il existe encore des perceptions négatives à l'égard des experts en sinistre publics, mais elles sont non fondées, confie M. Lalumière. Il y a eu des cas particuliers par le passé, mais il faut éviter de généraliser. » Certaines décisions de tribunaux auraient fait mention de dossiers où le montant des réclamations était plus élevé quand un expert en sinistre « public » était impliqué, un argument que M. Lalumière met en doute: « On ne peut pas blâmer le client de vouloir appliquer son contrat partout où il le peut. C'est aussi notre devoir d'offrir à l'assuré toutes les couvertures comprises dans son contrat. » Richard Payette précise: « Si la perte est partielle, je peux constater les dommages, prendre des photos, aider le client à faire l'inventaire de ses biens et en évaluer les dommages. Les cas plus complexes, où l'on peut soupçonner une surévaluation, résident dans les pertes totales, alors qu'il est difficile de recenser l'ensemble des biens. » Ce n'est jamais ni noir ni blanc, mais avec tous les outils dont disposent de nos jours les experts en sinistre pour enquêter sur un sinistre, estimer l'étendue des dommages et négocier le règlement, le processus devrait se dérouler efficacement et en toute bonne foi.



Une collaboration obligatoire

De l'avis de M. Payette, qui œuvre depuis 36 ans comme expert en sinistre « public », la pratique a évolué: « À l'époque, on sollicitait les mandats en se présentant sur les lieux des sinistres. Normalement, tous nos mandats débutaient dès la première semaine suivant le sinistre, ce qui nous permettait de suivre les étapes du règlement. De nos jours, l'intervention des assureurs après le sinistre est si rapide et il y a tant d'intervenants – barricadeurs, restaurateurs après sinistre, nettoyeurs et autres – que le sinistré perd parfois le fil du processus après quelques semaines. C'est alors qu'il sollicite notre aide. On peut donc être appelé

CONTRAT TYPE POUR L'EXPERT EN SINISTRE MANDATÉ PAR UN SINISTRÉ

Puisque la remise d'un contrat écrit est obligatoire pour présenter les choix de rémunération, la ChAD a conçu un outil pour les experts en sinistre. Il comprend un contrat type rédigé dans un langage simple et clair ainsi qu'une procédure et des annexes indispensables. La ChAD recommande l'utilisation du contrat type pour clarifier les droits et obligations des parties ainsi que les modalités liées à la rémunération. L'outil est disponible à **chad.ca**, dans la section Boîte à outils.

► Que l'expert en sinistre soit mandaté par le sinistré ou l'assureur, il doit agir de façon équitable envers l'autre partie et se conformer aux obligations prévues au Code de déontologie de l'expert en sinistre.

à intervenir dans un dossier ouvert depuis plus d'un mois. Nous devons reconstituer le fil des événements en nous basant sur les faits relatés par le sinistré, valider l'information et demander les documents requis à l'expert en sinistre mandaté par l'assureur. » Lorsque la situation est tendue, la collaboration ne va pas toujours de soi. M. Lalumière rappelle cependant que « lorsqu'il y a une demande de documents de la part du sinistré ou, dans le cas présent, de son représentant, nous avons l'obligation d'acheminer l'information ».

En effet, l'obligation de collaborer est inscrite au Code de déontologie des experts en sinistre⁵. L'expert ne peut ignorer une demande formulée par un de ses confrères dans un dossier de réclamation et il doit acheminer une copie de tous les documents pertinents au dossier du sinistré, tels que la déclaration de sinistre, l'inventaire des biens, la cession de créance ou encore l'estimation des travaux de rénovation.

Un contrat de bonne foi

Dans un cas jugé devant le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), un expert en sinistre mandaté par l'assureur avait demandé aux sinistrés qu'ils fassent assermenter la liste de leurs biens⁶. Or, la liste dûment assermentée par l'expert en sinistre « public » fournie par les assurés avait été refusée, l'assureur exigeant qu'elle soit assermentée de nouveau par un commissaire totalement indépendant. Cette demande, jugée exagérée par le comité, démontre un abus qui contrevient non seulement au code de déontologie⁷, mais aussi aux bonnes pratiques de l'industrie. « Il ne faut pas oublier que le contrat d'assurance est un contrat de bonne foi, réitère M. Lalumière. Si toutes les parties impliquées collaborent en ce sens, on évite bien des problèmes. » ■

¹ Gagnon c. Assurances de l'est Inc., CanLII 10319 (QCCS).

² Article 11 (5) du Code de déontologie des experts en sinistre.

³ Article 18 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.

⁴ Article 50 du Code de déontologie des experts en sinistre.

⁵ Article 52 du Code de déontologie des experts en sinistre.

⁶ Chambre de l'assurance de dommages c. Lévesque, 2011-09-04(E).

⁷ Article 27 du Code de déontologie des experts en sinistre.