



## **UN EXPERT EN SINISTRE « PUBLIC » EN DISCIPLINE**



Par M<sup>e</sup> Marie-Josée Belhumeur, LL. B., syndic

*L'objectif de cette chronique : faire en sorte que vous vous interrogiez sur votre pratique en regard de vos obligations déontologiques.*

Parmi les 3 078<sup>i</sup> experts en sinistre qui exercent au Québec, une trentaine agissent comme experts en sinistre dits « publics ». Ces derniers sont mandatés par l'assuré ayant subi un sinistre pour voir à ses intérêts auprès de sa compagnie d'assurance. Ainsi, à titre de porte-parole de l'assuré, ils sont appelés à traiter et à négocier avec l'expert en sinistre mandaté par l'assureur.

Ces experts en sinistre publics, dûment certifiés par l'Autorité des marchés financiers et encadrés par la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), sont soumis aux mêmes obligations déontologiques que les experts en sinistre à l'emploi de l'assureur ou mandatés par celui-ci. Qui plus est, certaines dispositions du [Code de déontologie des experts en sinistre](http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/code-de-deontologie/123/1-code-de-deontologie-des-experts-en-sinistre-commente)

(<http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/code-de-deontologie/123/1-code-de-deontologie-des-experts-en-sinistre-commente>)

et de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) les concernent spécifiquement (voir encadré).

Ces obligations déontologiques et légales traitent principalement de la rémunération et des coûts de leurs services. D'abord, l'expert doit offrir un choix à l'assuré : une rémunération au taux horaire ou une rémunération basée sur un pourcentage de l'indemnisation. Il doit aussi fournir une évaluation sommaire du coût prévu pour ses services, une obligation d'information qui prévaut tout au long du mandat. Par exemple, s'il se rend compte en cours de mandat que le temps consacré au dossier dépassera ses prévisions, il doit obtenir une acceptation de l'assuré avant qu'il n'engage d'autres frais. Sa rémunération doit être juste et raisonnable, c'est-à-dire qu'elle doit être justifiée par les circonstances et proportionnelle aux services rendus.

Il est à noter qu'une avance sur les honoraires de l'expert peut être exigée uniquement dans des cas exceptionnels et lorsque cela est raisonnable selon les circonstances. Un exemple : un expert en sinistre qui doit se déplacer pour expertiser un chalet incendié situé dans une région qui n'est accessible que par hélicoptère. Par ailleurs, toute avance de rémunération doit être déposée dans un compte séparé, puisqu'elle est remise pour des services qui n'ont pas encore été rendus.

Enfin, l'expert ne peut en aucun cas retenir des biens ou une somme destinée au sinistré, même si ce dernier n'a pas réglé ses honoraires.

## LA RÉTENTION DES CHÈQUES D'INDEMNITÉ

En 2017, le Bureau du syndic de la ChAD a mené une enquête sur la conduite d'un expert en sinistre public<sup>ii</sup> qui avait été mandaté par un assuré à la suite de l'incendie de son immeuble à logements.

L'enquête a révélé que l'expert en sinistre public avait refusé d'endosser un chèque d'indemnité de 1 000 000 \$ fait conjointement à l'ordre de son cabinet et du créancier de l'assuré, lequel visait à financer la reconstruction de l'immeuble. L'expert a conservé ce chèque si longtemps que celui-ci est venu à échéance, et ce, sans que l'assuré en soit informé. Il avait aussi caché à l'assuré qu'il avait reçu un chèque d'indemnisation de 20 000 \$ pour la perte de revenus locatifs, et lui avait même mentionné être toujours dans l'attente dudit chèque.

Par conséquent, une plainte formelle comportant sept chefs d'infraction a été déposée par le Bureau du syndic de la ChAD contre cet expert en sinistre public devant le Comité de discipline. Trois des sept chefs d'infraction étaient en lien avec la rétention des chèques d'indemnité. Les autres chefs relevaient de la négligence dans le suivi et la tenue du dossier ainsi que d'un manque de modération lors d'un échange avec l'assuré.

Le 2 août 2018, le Comité de discipline de la ChAD, après avoir accepté le retrait d'un chef, a déclaré l'intimé coupable des six chefs d'infraction.

À la suite de recommandations communes sur sanction, l'intimé a été condamné à des amendes variant de 2 000 \$ à 4 000 \$ par chef d'infraction, pour un total de 16 500 \$. Considérant la situation propre à l'intimé, les amendes ont été réduites à 14 000 \$.

Dans cette décision, le Comité de discipline a souligné la gravité objective des infractions, surtout celles en lien avec les deux chèques d'indemnité.

## **L'IMPORTANCE DU RÔLE DES EXPERTS EN SINISTRE**

Un assuré ayant subi un sinistre se sentira parfois dépourvu et vulnérable lors du règlement de sa réclamation. Ainsi, il pourrait faire appel aux services d'un expert en sinistre public pour l'accompagner dans les démarches d'indemnisation et pour défendre ses intérêts auprès de l'assureur. L'expert en qui l'assuré place sa confiance devra en tout temps maintenir de hauts standards de professionnalisme, d'intégrité et de transparence dans la prestation de ses services.

### **RAPPEL DES DISPOSITIONS DU CODE DE DÉONTOLOGIE CONCERNANT SPÉCIFIQUEMENT LES EXPERTS EN SINISTRE MANDATÉS PAR L'ASSURÉ**

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.

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.

#### **RAPPEL DES DISPOSITIONS DE LA LDPSF LES CONCERNANT**

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 poste recommandée, 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.

1. Au 31 décembre 2017. [Rapport annuel de la Chambre de l'assurance de dommages](http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/Rapport-annuel-2017.pdf)

(<http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/Rapport-annuel-2017.pdf>).

2. *Chambre de l'assurance de dommages c. Jean Girard*, 2018 CanLII 73078 (QC CDCHAD).

Consultez également les questions fréquemment posées sur les enquêtes du Bureau du syndic à [chad.ca](http://chad.ca). (<http://chad.ca/fr/membres/encadrement/bureau-du-syndic/44/questions-frequeemment-posees>)