



Code de conduite pour Experts

Ce code ne concerne pas les experts :

- agissant en vertu d'une législation spécifique régissant leur activité d'expertise ;
- agissant dans le cadre de l'évaluation de dommages corporels.

Le présent code ne peut porter préjudice ou être une entrave au libre choix de l'Expert privé de la Personne lésée.

1. Définitions générales

- Personnes physiques et morales qui adhèrent au Code de conduite

- Les Assureurs de dommages pour compte des Experts qu'ils emploient,
- Les Bureaux d'expertise pour compte des Experts qu'ils emploient,
- Les Experts qui exercent en personne physique,

signataires du présent Code de conduite.

- Assureur de dommages

Assureur dont la police d'assurance couvre les dommages matériels, les pertes d'exploitation ou la responsabilité civile.

- Assureur Protection Juridique

Assureur couvrant l'assurance de protection Juridique au sens des articles 154 et suivants de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

- Personne lésée

Personne physique ou morale dont les avoirs (endommagés) sont concernés par l'Expertise.

- Donneur d'ordre

L'Assureur de dommages et/ou la Personne lésée, selon le cas.

- Expert

L'Expert assureur et/ou l'Expert privé, selon le cas.

- Expert Assureur

Homme de l'art, agissant sous le statut d'indépendant ou salarié d'un bureau d'expertises indépendant, ou salarié d'une entreprise d'assurance mandaté par l'Assureur de dommages en vue de lui confier une mission d'Expertise assureur.

- Expert privé

Homme de l'art, mandaté par la Personne lésée, en vue de lui confier une mission d'expertise privée.

- Expertise

L'Expertise assureur et/ou l'Expertise privée, selon le cas.

- Expertise assureur

Activité exercée par l'Assureur de dommages en vue d'une part de déterminer les causes et l'origine d'un sinistre et d'autre part de procéder à l'estimation et à l'évaluation des dommages selon les conditions générales et particulières du contrat d'assurance.

- Expertise privée

Activité exercée par l'Expert privé qui consiste à assister une personne lésée et à lui fournir assistance dans le cadre de l'évaluation des dommages permettant la fixation de l'indemnité.

- Mission d'Expertise

Le mandat donné par l'Assureur de dommages ou la Personne lésée, selon le cas.

- Mission d'Expertise assureur

Mandat donné par l'Assureur de dommages à un Expert assureur en vue de procéder à une Expertise assureur.

- Mission d'Expertise privée

Mandat donné par la Personne lésée à un Expert privé en vue de procéder à une Expertise privée.

- Sapiteur

Personne qualifiée dans un domaine spécifique et à laquelle un expert peut avoir recours pour réaliser une partie de la mission qu'il a reçue de la part de sa mandante

2. Objet et champ d'application du Code de conduite

Le présent Code de conduite est applicable à l'Expert assureur et à l'Expert privé dans le cadre des missions qui leur sont attribuées respectivement par l'Assureur de dommages et par la Personne lésée.

Il contient les directives à suivre par l'Expert assureur et l'Expert privé lorsque qu'une Mission d'Expertise leur est attribuée par un Donneur d'ordre.

L'objectif est de veiller au bon déroulement de manière constructive de l'Expertise, dans le respect des droits et intérêts de chacune des parties.

Le Code de conduite a comme but :

- assurer la professionnalisation du métier d'Expert assureur et d'Expert privé ;
- définir des règles minimales visant à aligner le déroulement d'une Expertise ;
- conduire à la mise en place d'un processus intègre et transparent.

Les Personnes physiques et morales qui adhèrent au présent Code de conduite se soumettent volontairement aux recommandations qu'il contient. Il est fait appel à leur responsabilité individuelle d'en assurer le respect et d'en faire assurer le respect par leurs préposés et collaborateurs.

3. Règles déontologiques communes aux Experts assureur et aux Experts privés

3.1. Formation

L'Expert doit disposer des compétences nécessaires à l'exercice de la Mission d'Expertise qui lui est confiée.

Il doit à ce titre justifier d'une formation de base et s'engager à maintenir sa formation à jour portant à la fois sur son métier et sur la technique expertale.

3.2. Rémunération

À l'exception de la rémunération initialement convenue entre le Donneur d'ordre et lui, l'Expert s'interdit de retirer un ou plusieurs avantage(s) financier(s), en espèces ou en nature, de la Mission d'Expertise.

L'Expert s'engage à

- respecter les conventions signées entre parties,
- ne pas facturer des frais et honoraires qui seraient manifestement excessifs.

Il ne peut, de quelque façon que ce soit, attribuer ou percevoir des commissions, des courtages ou d'autres avantages en rapport avec ses missions d'Expertise et qui seraient en contradiction avec l'indépendance ou le respect de la déontologie.

3.3. Devoirs de l'Expert

- Indépendance, intégrité et objectivité

L'Expert agit en toutes circonstances de manière objective et intègre. Il fait preuve d'une indépendance fonctionnelle et intellectuelle dans le cadre de la Mission d'Expertise qui lui est confiée par le donneur d'ordre, en ce qu'il dispose de la possibilité de prendre ses décisions à l'abri de toute influence et pression.

- Conflit d'intérêt

L'Expert veille à ne pas se trouver en situation de conflit d'intérêts. L'expert prend toutes les mesures possibles pour éviter les conflits d'intérêts qui pourraient nuire aux intérêts de sa mandante. Il agit à tout moment de manière honnête, équitable et professionnelle dans l'intérêt de sa mandante.

Lorsque l'Expert pratique des activités différentes, celles-ci doivent être parfaitement distinctes, indépendantes et de notoriété publique.

3.4. Modalités de l'exercice de la Mission d'Expertise

Durant la Mission d'Expertise qui lui est confiée, l'expert est tenu d'appliquer les techniques appropriées et de respecter la réglementation en vigueur.

Il s'engage à assurer la gestion de la Mission d'Expertise qui lui est confiée dans le respect des délais prévus dans la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 et le cas échéant dans le délai contractuel ou tel que convenu entre les parties pour autant que cela ne contrevienne pas aux dispositions impératives de cette même loi. A défaut pour lui de respecter cet engagement, il adresse un refus à son Donneur d'ordre dès la réception de la Mission d'Expertise.

L'Expert exécute personnellement et sous sa responsabilité la mission qui lui est confiée. Il peut toutefois, lorsque cela est nécessaire, se faire assister d'un sapiteur ou d'un collaborateur mais demeure dans ce cas le seul et unique responsable du déroulement de l'Expertise et de l'avis donné à l'issue de celle-ci.

L'Expert s'en tient strictement à la mission reçue sauf extension de mission approuvée par le Donneur d'ordre.

Les Personnes physiques et morales qui adhèrent au présent Code de conduite s'accordent pour que l'Expertise assureur se déroule conformément aux spécifications déterminées au point 5.

3.5. Traitement des données à caractère personnel

L'Expert veille au respect des règles relatives à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel.

3.6. Responsabilité professionnelle

L'Expert assureur qui exerce son activité sous statut indépendant et l'Expert privé sont tenus de faire assurer leur responsabilité professionnelle de manière adéquate tout au long de leur carrière. À la première demande de leur Donneur d'ordre, ils communiqueront une attestation d'assurance et la preuve de paiement pour la période en cours de la couverture.

4. Cas particulier de l'Expert Privé

En veillant au respect des pratiques du marché et de la protection du consommateur (Code de droit économique, Code Civil et la loi relative aux assurances du 4 avril 2014), l'Expert privé conclut une convention avec la Personne lésée. L'Expert privé doit expliquer clairement la portée de la convention avant signature de celle-ci.

Cette convention :

- reprend ses données d'identification
- contient des engagements transparents concernant l'étendue de ses prestations de services
- reprend le coût de ces prestations (par exemple le taux horaire et le nombre estimé d'heures ou le pourcentage du montant des dommages et tous les services à payer en supplément par l'assuré, ou, lorsque le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance, le mode de calcul du coût des prestations ainsi que tous les services à payer obligatoirement en supplément),
- prévoit un délai de rétractation de minimum 14 jours après la signature de celle-ci. Si des prestations sont réalisées pendant ce délai, le droit à rétractation ne doit pas s'opposer à la facturation de ces démarches,
- prévoit la possibilité et les modalités de résiliation de cette convention,
- explique dans un langage simple et compréhensible le mécanisme juridique de la délégation d'honoraires et ses conséquences pratiques s'il est fait appel à ce mécanisme.

L'Expert privé s'engage à interroger la Personne lésée sur l'existence d'une assurance protection juridique.

Il doit s'assurer que sa mandante a bien avisé son Assureur de dommage ainsi que son assureur protection juridique éventuel de son intervention.

Il doit signaler à la Personne lésée que les conditions de la convention de Mission d'expertise ne sont pas opposables à son éventuel Assureur Protection juridique. En cas d'intervention d'une telle assurance, l'Expert privé s'engage, à la fin de sa mission, à soumettre sa facture finale qui est toujours établi au nom de la mandante,

à l'Assureur Protection juridique au plus tard au même moment qu'il adresse cette facture et une éventuelle délégation d'honoraires à l'Assureur de dommages.

Concernant ses frais et honoraires, l'Expert Privé s'engage à appliquer des honoraires qui lui permettent d'assurer la dignité et l'exercice indépendant de sa profession.

L'Expert privé dresse une réclamation ou un état de perte précis et motivé, avec les connaissances techniques nécessaires, afin que ce document soit justifiable auprès d'éventuelles autres parties (experts judiciaires, avocats, architectes, ...). L'Expert privé transmet ce document à l'Expert assureur.

L'Expert privé fournit toute information utile et réclamée par l'Expert assureur pour l'examen de la cause et l'estimation des dommages, conformément aux conditions générales et particulières du contrat d'assurance.

Sans préjudice de la mission de conseil propre de l'intermédiaire d'assurance, l'Expert privé informe la Personne lésée quant à la portée de la couverture de son contrat d'assurance. Il doit signaler le cas échéant que les dispositions à prendre pour la réparation des dommages et l'évacuation des débris et autres déchets ne peuvent commencer qu'après que l'Expert assureur ait marqué son accord par écrit.

5. Déroulement de l'Expertise assureur

1.

Dès réception de la mission, l'Expert :

- prend connaissance de la Mission d'Expertise ;
- dès que possible, prend les contacts nécessaires avec les autres intervenants du dossier dont il a connaissance ;
- fixe les rendez-vous nécessaires sans délai et au plus tard dans le délai fixé par son Donneur d'ordre ;
- prend connaissance des conditions générales et particulières du(es) contrat(s) d'assurance concerné(s).

2.

Lors de sa ou ses visite(s) sur place, l'Expert informe la Personne lésée quant à son identité et l'entreprise d'assurance qui l'a mandatée pour réaliser l'expertise et de l'objectif et de la portée de sa Mission d'Expertise.

3.

En tout temps, L'Expert

- adopte un langage clair et transparent, reste à l'écoute et fait preuve de respect et d'empathie à l'égard de la Personne lésée et de tout autre intervenant ;
- s'interdit de dénigrer d'autres Experts qui seraient impliqués dans le dossier ;
- informe son Donneur d'ordre et les autres parties impliquées de l'évolution donnée à la Mission d'Expertise qui lui a été confiée et de l'implication de celle-ci sur l'évolution du règlement du dossier ;
- avertit en temps utile son Donneur d'ordre et les autres intervenants lorsqu'un rendez-vous ne peut être respecté ;
- s'engage à chiffrer (partiellement ou totalement) dès que possible le dommage qu'il constate afin de libérer l'incontestablement dû ou une provision ;
- examine toute information transmise par l'Expert privé pour l'examen de la cause et/ou l'estimation des dommages et répond avec les connaissances techniques nécessaires.

4.

Lors de l'estimation du dommage, l'Expert

- constate l'étendue des dommages;
- évalue le montant des dommages ;
- donne les explications nécessaires pour permettre à l'assuré de comprendre comment le montant des dommages est déterminé ;
- détermine les éventuels autres coûts tels que frais de sauvetage, de déblai, de traitement des déblais, de démolition nécessaires, de conservation des biens assurés, de chômage immobilier, d'assainissement, en tenant compte notamment des normes et réglementations environnementales en vigueur ;
- en concertation avec les autres intervenants compétents, détermine les éventuelles mesures urgentes à prendre en vue de limiter les conséquences et l'ampleur du sinistre et les communique à la Personne lésée. À cet effet, l'Expert tient compte des circonstances particulières, ainsi que de la sécurité des exécuteurs, des occupants et des riverains. Le cas échéant, l'Expert propose des solutions pour limiter les pertes d'exploitation.

5.

Lors de l'établissement du procès-verbal d'expertise, l'Expert

- peut faire part de son point de vue sur la cause et la couverture des dommages. Cependant, l'Expert se doit toujours de souligner que l'Assureur de dommages aura sur base des conditions de la couverture d'assurance, la décision finale quant à la couverture ou non des dommages et dans quelle mesure les dommages sont indemnisés ;
- veille à ce que la Personne lésée soit suffisamment informée sur les dommages constatés et la manière dont ils ont été valorisés ;
- décrit la manière dont il est arrivé au montant des dommages;
- invite la Personne lésée à signer le procès-verbal d'expertise tout en lui signalant qu'elle a un droit de réflexion, notamment pour consulter un tiers intervenant et

obtenir toute information complémentaire. Une copie du procès-verbal est communiquée à la Personne lésée.

Note : suivant le cas, dans le cadre de l'évolution de la gestion du dossier, l'intermédiaire et/ou l'assureur et/ou l'expert donnent les informations et recommandations quant à la nécessité de conserver les biens endommagés ou d'entreprendre des démarches urgentes p.ex. en matière de mesures de préservation.

6. Mise en vigueur

Le code de conduite entre en vigueur le 1^{er} juillet 2025.

Cette date coïncide avec celle de la nouvelle législation¹ qui impose aux experts le respect de certaines obligations en matière d'information à l'égard de l'assuré. La nouvelle législation stipule notamment que l'expert est obligé d'informer l'assuré s'il a ou non souscrit à un code de conduite. Le but est dans ce cadre de référer au présent code de conduite.

¹ Loi du 3 mai 2024 (MB 31.05.2024) portant dispositions diverses en matière d'économie