

Code de déontologie des experts en assurance construction

Chapitre I : Principes généraux de la déontologie des experts en assurance construction art. 1^{er} à 10
Chapitre II : Exécution de la mission art. 11 à 21
Chapitre III : Dispositions diverses art. 22 à 26

Créée par la délibération n°200 du 27 décembre 2021 – Art. 2.

Dans le but de protéger le public et de préserver l'honneur de la profession, le présent code de déontologie rassemble les règles éthiques que doit observer l'expert en assurance construction.

Il fixe notamment les engagements moraux et professionnels que doit prendre l'expert dans sa pratique professionnelle et rappelle les principes de conscience, d'objectivité, d'impartialité, de compétence et de ponctualité qui doivent présider à la réalisation de ses missions.

Chapitre I : Principes généraux de la déontologie des experts en assurance construction

Section 1 : Formation – Compétence Moyens

Article 1^{er}

L'expert en assurance construction s'engage à mettre à la disposition de ses clients, ses propres compétences, ou celles de ses collaborateurs, en rapport avec la nature de la mission qui lui est confiée.

Pour ce faire, il s'assure personnellement que chacun dispose du niveau de compétence suffisant au regard de la nature et de l'importance des prestations qui lui sont demandées.

Il maintient un haut niveau de compétence en participant régulièrement à des programmes de formation et de perfectionnement sur des thèmes techniques, juridiques ou d'assurances, adaptés à ses missions.

Il refuse les missions qui excèdent son champ de compétence.

Il informe son client avant d'utiliser les services d'un sapiteur.

Article 2

L'expert en assurance construction s'engage à utiliser tous moyens appropriés en rapport avec la nature et l'importance du sinistre pour :

- collecter les documents nécessaires à son expertise ;
- vérifier la fiabilité et l'authenticité desdits documents par les moyens raisonnables à sa disposition et en conformité avec les lois et règlements en vigueur ;
- contrôler et chiffrer les dommages.

Annexe 2-1 portant code de déontologie des experts en assurance construction

Mise à jour le 27/12/2021

Section 2 : Considérations éthiques

Article 3

L'expert en assurance construction fait preuve, en toute circonstance, d'une probité exemplaire. Il n'établit, ne délivre, ni n'utilise sciemment, de document, rapport, avis, attestation, certificat ou facture qu'il sait inexact, faux, tendancieux ou de complaisance.

Article 4

L'expert en assurance construction refuse toute mission dans laquelle il aurait, ou aurait eu, un intérêt économique direct ou indirect.

D'une manière générale, l'expert en assurance construction évite toute situation dans laquelle il pourrait être porté à préférer certains intérêts, y compris le sien, à ceux de la personne dans l'intérêt de laquelle il intervient, ou toute situation dans laquelle son jugement professionnel pourrait être altéré.

Le cas échéant, il informe la personne qui envisage de lui confier, ou qui lui a confié une mission, des circonstances qui révéleraient un conflit d'intérêt, ou qui seraient de nature à le faire soupçonner en raison, notamment, de liens de parenté, d'alliance, de proximité, de subordination ou d'une communauté d'intérêt avec l'une des parties. Sauf accord écrit de l'ensemble des parties en lien avec l'expertise, il s'abstient de réaliser la mission concernée, lorsque surgit un conflit d'intérêt, lorsque le secret professionnel risque d'être violé ou lorsque son indépendance risque de ne plus être entière.

Article 5

L'expert en assurance construction s'interdit toute activité incompatible avec l'indépendance nécessaire à l'exercice de missions d'expertise, en particulier les activités de conception, de réalisation de travaux ou de construction et d'assistance technique de la construction.

Section 3 : Attitude professionnelle

Article 6

Les analyses et conclusions de l'expert en assurance construction sont techniques, objectives, argumentées et motivées.

Article 7

L'expert en assurance construction met sa compétence en œuvre avec diligence et respecte les délais prévus.

Article 8

L'expert en assurance construction est tenu au secret professionnel. Il s'abstient strictement de communiquer à des tiers les informations qu'il recueille au cours de sa mission.

Lorsqu'il reçoit des informations confidentielles, l'expert en assurance construction ne peut les communiquer qu'avec l'accord préalable de la personne physique ou morale de laquelle il les tient et accompagnées de la mention spéciale de confidentialité.

Article 9

L'expert en assurance construction observe en toutes circonstances le principe de la contradiction.

Il prend en considération les observations ou réclamations des parties en lien avec l'expertise, et, lorsqu'elles sont écrites, les joint à son avis si les parties le demandent. Il fait mention, dans son rapport, des suites qu'il leur aura données.

Il ne retient, dans ses analyses comme dans ses rapports, que les éléments de fait, les explications et les documents à propos desquels il a préalablement invité les parties à présenter leurs observations.

Lorsqu'il établit un procès-verbal d'expertise amiable contradictoire, ce dernier est rigoureux, exact et comprend les faits, dires éventuels et constatations des parties.

Article 10

En toute circonstance, et quels que soient ses interlocuteurs, y compris dans le monde virtuel et sur les réseaux sociaux, l'expert en assurance construction veille à ne pas adopter de comportement susceptible de porter atteinte à l'image ou à la dignité de la profession.

De même, il fait preuve, d'une courtoisie exemplaire et s'abstient de formuler des remarques désobligeantes.

Chapitre II : Exécution de la mission

Section 1 : Acceptation, qualité et continuité de la mission

Article 11

L'expert en assurance construction est toujours libre d'accepter ou de refuser une mission relevant de sa compétence.

Il peut accepter toute autre mission, sans lien avec ses missions d'expertise en assurance construction, notamment de médiation, de conciliation ou d'audit, dès lors qu'il dispose de la compétence pour le faire. Toutefois, si cette autre mission lui est confiée au cours d'une expertise par une des parties concernées, il ne peut l'accepter qu'après accord écrit de l'ensemble des parties, conformément aux dispositions de l'article 4 du présent code.

Article 12

L'expert en assurance construction réalise ses missions dans des conditions qui garantissent la qualité de ses prestations.

Il dispose, ou fait en sorte de disposer, des moyens techniques et humains adaptés à l'accomplissement des missions dans lesquelles il s'engage.

S'il ne peut disposer des moyens adaptés, il en informe les parties et suspend sa mission jusqu'à l'obtention des moyens nécessaires. S'il ne peut les obtenir, il limite ses conclusions à ce à quoi il a pu parvenir en l'état. Si l'absence d'obtention des moyens rend la mission impossible, il interrompt sa mission.

Il consacre à sa mission le temps nécessaire et utilise les techniques pertinentes pour la mener à bien.

Article 13

L'expert en assurance construction veille à maintenir sa prestation de service et ce, même en cas d'empêchement personnel ou professionnel de sa part ou de celle de ses collaborateurs, de telle sorte que la mission qui lui a été confiée soit menée à bien en tous points et notamment dans les délais prévus.

Section 2 : Relations avec les parties-prenantes

Article 14

L'expert en assurance construction fait preuve de justesse et de mesure dans la fixation de ses frais et honoraires, en tenant notamment compte de la complexité de l'expertise, du temps passé à cette dernière, ainsi que de son expérience.

Une rémunération forfaitaire est possible à condition qu'elle ne nuise pas à la qualité de l'expertise.

Il informe le client d'un surcoût d'honoraires en cas d'investigations complémentaires en cours de mission et, hors salariat, n'accepte pas d'autre forme de paiement ou avantages que les honoraires.

Sauf accord particulier, il fournit à son client, en fin de mission, un compte précis et détaillé de sa rémunération.

Article 15

L'expert en assurance construction informe son client, préalablement à l'accomplissement de sa mission et par écrit, y compris dans une convention cadre, de la manière la plus exacte, compréhensible et adaptée possible, des caractéristiques essentielles de sa prestation, de la procédure qu'il propose de suivre, de ses implications, des coûts éventuels, ainsi que des modalités de sa rémunération. Cette information est, au besoin, complétée en cours de mission.

Il l'informe également, dès qu'il en a connaissance, de chacune des contestations portant sur les conclusions techniques ou sur le coût des dommages ou des réparations.

Il rend compte à son client de la manière dont il a procédé, des déclarations écrites ou orales et des pièces, et il s'engage à communiquer à ceux qui l'ont missionné, tous les éléments factuels et contractuels dont il a pu avoir connaissance et susceptibles d'avoir une influence sur l'appréciation du sinistre ainsi que sur son rapport.

Article 16

Les experts en assurance construction entretiennent entre eux des liens confraternels et observent en toute circonstance, les usages professionnels. Sont notamment considérés comme actes déloyaux ou prohibés :

- toute tentative de dénigrement auprès de la clientèle ainsi que toute démarche tendant à supplanter un confrère dans une mission qui lui a été confiée ;
- tout comportement, manœuvre ou pression, de nature à porter atteinte à la liberté du choix de l'expert ;
- tout argument relevant de la tromperie, sciemment utilisé dans toute approche commerciale de l'expertise.

Article 17

L'expert en assurance construction s'efforce de diffuser les notes techniques en vue d'une réunion contradictoirement à l'ensemble des experts au moins huit jours francs avant ladite réunion.

Les communications des pièces sont spontanées et effectuées le plus tôt possible, en lien avec le calendrier des opérations d'expertise établi et tenu à jour de manière collégiale.

Chaque expert s'oblige à être réactif dans les échanges sur l'analyse technique, notamment en répondant systématiquement et dans des délais raisonnables aux notes et avis exprimés par ses confrères adverses qui ne recueillent pas son assentiment.

Toute diffusion respecte les obligations de confidentialité réglementaires et contractuelles.

Article 18

L'expert en assurance construction chargé d'une contre-expertise informe le ou les premiers experts en assurance construction des éléments techniques et des arguments de son contre rapport. Il s'abstient de toute critique personnelle ou professionnelle à l'égard du confrère.

Article 19

Sauf dispositions légales ou contractuelles contraires, les experts représentant différentes parties, sans préjudice des intérêts qu'ils défendent, s'efforcent de rechercher un accord sur le plan technique et sur le coût des travaux. Ils s'obligent à se communiquer mutuellement l'ensemble des pièces de leurs dossiers et leurs conclusions. Chaque expert est tenu d'indiquer dans son rapport les points d'accord et les points de désaccord constatés entre eux. Ces derniers font obligatoirement l'objet d'un argumentaire détaillé permettant d'identifier les différents points de vue.

L'expert en assurance construction qui succède à un confrère dans une mission peut la refuser en cas d'absence du règlement des frais ou honoraires dus à son prédécesseur, sauf si les dispositions contractuelles entre le client et l'expert précédant l'interdisent expressément.

Article 20

L'expert en assurance construction, dans ses contacts avec la personne sinistrée, s'oblige à faire preuve de disponibilité, de pédagogie et de discrétion.

Il indique à la personne sinistrée et à toute personne dont la responsabilité serait recherchée, sa qualité, l'identité de la personne qui l'a saisi, le contenu de sa mission et les documents dont il a besoin pour l'accomplissement de cette mission.

L'expert en assurance construction explique et précise à la personne sinistrée chaque étape de sa mission, il répond à ses demandes relatives à l'état d'avancement de l'expertise.

Dans le cas d'une expertise pour le compte d'une entreprise d'assurance, l'expert s'engage à communiquer au bénéficiaire du contrat d'assurance, les explications et les informations nécessaires à la compréhension de l'évaluation du dommage, dans le cadre de l'application du contrat.

Article 21

L'expert en assurance construction s'interdit d'entrer en relation directement avec la partie adverse ou son assureur sans l'autorisation expresse de son client.

Chapitre III : Dispositions diverses

Section 1 : Pratiques prohibées

Article 22

L'expert en assurance construction n'accepte ni ne propose de commission ou de récompense relative à la présentation ou l'envoi d'un client.

Il n'accorde pas de ristournes en nature ou en espèces, ne pratique pas d'abonnements, n'abaisse ni ne supprime ses honoraires, dans un but de concurrence déloyale. Sa rémunération ne peut être inférieure au coût réel de sa prestation.

L'expert en assurance construction qui s'installe à proximité immédiate d'un confrère dans le but de profiter d'un risque de confusion entre eux pour le public commet une faute déontologique. Il en est de même s'agissant de la dénomination des structures professionnelles.

L'expert en assurance construction s'interdit, en toute circonstance, de détourner la clientèle de son employeur, de son commanditaire ou de son confrère.

De même, afin de préserver son impartialité et son objectivité, il s'interdit de recommander ou de dénigrer les professionnels de la construction aussi bien publiquement que dans le cadre de ses relations avec les particuliers.

Section 2 : Publicité et communication

Article 23

L'expert en assurance construction peut utiliser tous procédés de publicité dans le respect des lois et règlements en vigueur et à condition de ne pas porter atteinte à la dignité et aux valeurs de la profession.

Il peut également présenter son activité dans le cadre de salons professionnels ou de manifestations publiques ainsi que prospector et démarcher d'éventuels clients. Il peut de même recontacter un client dans le cadre du suivi de son intervention.

Article 24

L'expert en assurance construction rend le présent code de déontologie accessible à ses clients ainsi qu'aux professionnels auprès desquels il exerce.

Il l'intègre, autant que possible, à ses documents professionnels, notamment en annexe ou en référence des contrats qu'il est amené à conclure.

Il en affiche les principes sur son lieu d'exercice professionnel ainsi que sur son site internet.

Section 3 : Engagement de l'expert et résolution des litiges

Article 25

L'expert en assurance construction s'engage, par écrit, à respecter le présent code de déontologie, et joint cet engagement à sa demande d'agrément conformément à la procédure arrêtée par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie.

Article 26

En cas de différend avec l'une des parties liées à l'expertise, l'expert en assurance construction peut lui proposer une conciliation par un tiers compétent.

Tout manquement de l'expert à ses obligations peut faire l'objet des dispositions prévues à l'article Lp. 243-8.