

Interview



Privex donne la parole aux experts privés professionnels

Le paysage belge de l'assurance compte une union professionnelle de plus: Privex, qui représentera les intérêts des experts privés en IARD. Son fondateur, Luk Van Meenen, également président et porte-parole, préfère qualifier cette association de 'communauté d'idées'.

A l'apogée de sa carrière, Luk Van Meenen a quitté son poste de CEO chez Troostwijk Roux Expertises en septembre de l'année dernière, après avoir vendu ses parts et désigné son successeur. Il se consacre depuis lors aux affaires juridiques et entend orienter les activités de Privex dans cette direction.

D'où est venue la décision de fonder Privex?

Luk Van Meenen: "A la suite des inondations de juillet 2021, l'Ombudsman des assurances avait transmis au ministre des Affaires économiques une série de recommandations visant à élaborer un code de conduite des experts incendie. A la demande du ministre, Assuralia a créé un groupe de travail à cette fin en 2023. Mais de manière assez surprenante, aucun expert privé n'y a été invité. A part bien sûr Assuralia elle-

même, le groupe de travail était représenté par deux assureurs, deux assureurs protection juridique et GEBCAI, l'association belge des experts en règlement de sinistres IARD, dont la majorité des membres agissent pour les assureurs. Nous n'avions pas connaissance de ce groupe de travail jusqu'au jour où un expert indépendant administrateur de GEBCAI nous a fait part de son existence. Lorsque nous en avons parlé au responsable au sein d'Assuralia, il n'a émis aucune objection à notre participa-

l'assureur. Plusieurs experts ont en outre déclaré qu'ils ne se rendraient pas sur place tant qu'un état des pertes complet n'avait pas été dressé. C'est par là que doit commencer tout assuré. A cela s'ajoutent les nombreux individus qui ont abusé de la situation en se faisant passer pour des experts, facturant des honoraires exorbitants sans apporter aucune valeur ajoutée. Je partage totalement l'avis de l'Ombudsman lorsqu'il déclare que l'accès à la profession d'expert incendie et son exercice doivent être

“Je partage totalement l'avis de l'Ombudsman lorsqu'il déclare que l'accès à la profession d'expert incendie et son exercice doivent être soumis à des conditions et à des règles déontologiques.”

tion. Cependant, à l'époque, les parties précitées avaient déjà rédigé un code de conduite. A ce stade, il était donc beaucoup plus difficile d'y apporter des modifications, alors que les experts privés les jugeaient indispensables. Par la suite, un deuxième grand bureau d'expertise est intervenu à notre demande, car nous ne voulions pas faire des choix ou prendre des décisions qui ne feraient pas l'unanimité auprès de nos concullègues par la suite. Nous avons également demandé l'implication de courtiers dans le groupe de travail, mais on nous a répondu qu'ils en seraient informés ultérieurement."

Pourquoi l'Ombudsman a-t-il tant plaidé en faveur d'un code de conduite pour les experts en incendie?

Luk Van Meenen: "De nombreux sinistrés des inondations se sont plaints de l'excessive lenteur d'intervention de l'expert agissant pour le compte de

soumis à des conditions bien définies et réfléchies et à des règles déontologiques. Je vise non seulement l'expert privé, mais aussi l'expert incendie indépendant qui agit pour le compte de l'assureur ainsi que l'inspecteur de sinistres salarié."

Pourquoi insistez-vous sur ce point?

Luk Van Meenen: "Les inspecteurs de sinistres ont toute leur raison d'être. On ne peut toutefois pas les qualifier d'indépendants puisqu'ils figurent dans le registre du personnel des assureurs. En outre, de plus en plus de nouvelles recrues ont une formation juridique plutôt que technique. Le discours est donc sensiblement différent. Un autre problème se pose avec les experts incendie indépendants qui agissent pour le compte des assureurs: quand ils ne sont pas rappelés à l'ordre parce qu'ils proposent une indemnité jugée trop généreuse par l'assureur, ils sont soumis à une pression



Luk Van Meenen



croissante en ce qui concerne le niveau de leur salaire horaire. Dans ce contexte, la tentation est grande de consacrer moins de temps à chaque cas pour multiplier le nombre de dossiers traités ou d'augmenter les visites pour facturer plus de prestations. Cette situation nous pénalise aussi en tant qu'experts privés, car notre présence est systématiquement requise, mais nous sommes rémunérés sur la base du montant des dommages finalement alloué. Nous constatons d'ailleurs une augmentation du nombre d'expertises judiciaires, les assureurs ayant plus souvent tendance à exercer un recours."

N'est-ce pas leur droit?

Luk Van Meenen: "Si, absolument. Mais autrefois, l'expertise judiciaire était une exception. Elle est pratiquement toujours la règle aujourd'hui, surtout dans les dossiers impliquant un propriétaire et un locataire qui n'est pas toujours bien assuré. Les experts privés n'ont rien à y gagner, car cette situation leur impose une charge de travail accrue pour la même rémunération. Le contenu des polices fait souvent l'objet d'une interprétation différente au moment de la souscription et au moment du sinistre, et c'est là tout le problème."

En quoi est-ce un problème?

Luk Van Meenen: "Chez bon nombre d'assureurs, le service production et le service sinistre sont distincts. Au mo-

ment de la souscription, le risque est envisagé d'un point de vue technique, alors qu'en cas de sinistre, c'est généralement un collaborateur ayant une formation juridique qui va évaluer le dossier sous cet angle. Tout bien considéré, il appartient au courtier, et pas à l'expert privé, d'interpréter correctement les conditions de la police, aussi bien vis-à-vis de l'assureur que vis-à-vis du client. Lors de l'élaboration du code de conduite, il a été envisagé d'imposer à l'expert privé une obligation d'information envers le client. Cependant, l'expert privé n'étant pas impliqué dans la souscription de la police, il ne dispose pas de toutes les informations générales. Ceci est particulièrement important pour les risques non privés, par exemple un commerce de détail. En outre, dans le texte initial du code de conduite, l'expert privé avait le devoir d'informer l'assureur protection juridique éventuel de sa désignation. Mais encore une fois, cette tâche revient logiquement au courtier. Le rôle de l'expert privé est d'apporter un soutien, sans prendre la place du courtier. Et sans la responsabilité qui pourrait en découler."

L'Ombudsman a-t-il formulé d'autres recommandations?

Luk Van Meenen: "Voici un extrait de son rapport: 'Une professionnalisation accrue de la fonction permettrait d'organiser la formation de nouveaux experts et surtout de formaliser les rapports d'expertise. Comme pour les experts

automobiles, la mise en place d'une union professionnelle ou d'une institution est un levier essentiel. L'Ombudsman ne reçoit en effet qu'un nombre limité de plaintes à propos des experts automobiles, la profession s'étant fortement structurée ces dernières années. La création d'une structure similaire pour les experts en assurance incendie se traduirait par une plus grande efficacité et une confiance accrue dans le déroulement de l'expertise. Il s'agit en effet d'un moment clé dans la relation entre les parties en cas de sinistre.' Le métier d'expert automobile est fortement réglementé. Mais est-ce toujours à l'avantage du consommateur? Je n'en suis pas certain, quand je pense à la façon dont j'ai moi-même été traité après un accident dont je n'étais pas responsable et pour lequel je n'ai pas reçu un centime d'euro pour mes dommages matériels, en plus de ceux causés à ma voiture de *leasing*. Indépendamment de cela, les experts automobiles peuvent agir aujourd'hui pour le compte d'un assureur et être appelés demain par un assuré pour une contre-expertise. A l'inverse, le marché de l'assurance incendie est un marché polarisé: soit vous travaillez comme expert pour un assureur, soit pour un assuré. De plus, les experts privés n'effectuent pas de contre-expertises: ils sont désignés – cela figure tel quel dans le contrat – pour aider le client à apporter la preuve de son dommage."

D'autres éléments ressortent-ils du rapport de l'Ombudsman?

Luk Van Meenen: "Ce passage, entre autres: 'Des rapports d'expertise exhaustifs et techniquement motivés permettront dans de nombreux cas d'éviter la discussion et même l'intervention d'un contre-expert'. Le rapport ne fait aucunement mention du rôle indéniablement utile de l'expert privé. Nous l'avons signalé à l'Ombudsman. En effet, l'expert privé ne se contente pas d'établir l'état des pertes pour l'assuré. Le cas échéant, il explique à l'assuré que certains dommages ne seront pas couverts par la garantie, ne seront pas indemnisés parce qu'ils existaient déjà au préalable ou ne seront que partielle-

ment indemnisés parce que les spécifications ne correspondent pas aux dommages réellement subis. L'Ombudsman a parfaitement raison quand il dit que l'assuré devrait pouvoir vérifier les arguments techniques sur lesquels l'expert ou l'inspecteur de sinistres désigné par l'assureur fonde sa décision ou son avis. Aux Pays-Bas, lorsqu'un sinistré a choisi un expert privé, l'expert de l'assureur doit obligatoirement lui soumettre son rapport pour approbation. Juste avant les élections de juin, le gouvernement a encore fait passer rapidement un certain nombre de lois, dont une sur les experts en incendie. Cette loi n'a fait l'objet d'aucune consultation avec le secteur lui-même, même si les assureurs ont vraisemblablement été consultés. Bien que le code de conduite n'ait pas encore été approuvé par le groupe de travail, il se voit conférer un caractère légal en vertu de la loi du 3 mai 2024. En outre, à l'avenir, l'expert de l'assureur sera tenu d'envoyer une copie du rapport qu'il transmet à son client à l'assuré ou à son expert privé. Nous ne pouvons bien entendu que nous réjouir de cette plus grande transparence. Mais nous comprenons aussi qu'en cas de soupçon de fraude ou d'incendie criminel, il est souhaitable de faire preuve d'une certaine discrétion. Par ailleurs, je suis ravi que l'Ombudsman se prononce en faveur d'une convention régissant l'acceptation du rapport d'expertise par les assureurs impliqués dans le sinistre. Cela

permettra une gestion beaucoup plus efficace des dossiers de sinistre."

Vous avez déclaré précédemment que selon les experts privés, des modifications s'imposaient au texte du code de conduite déjà rédigé?

Luk Van Meenen: "En plus des éléments susmentionnés, la version initiale stipulait que l'expert privé ne pouvait pas exiger de contrat signé par le client. Nous savons d'où venait cette idée: après les inondations de 2021, un certain assureur protection juridique avait averti les courtiers qu'il n'interviendrait pas si l'assuré signait un contrat avec un expert privé. Mais la loi sur la protection des consommateurs prévoit justement qu'un client a toujours, y compris dans le cas d'une expertise privée, le droit d'annuler la mission sans frais dans un délai de 14 jours, sauf pour les prestations déjà fournies. Ce droit de rétractation est une disposition légale. La législation relative aux expertises privées ne doit pas s'en écarter, et c'est la raison pour laquelle il a été inclus dans le code de conduite. Et ce n'est pas tout: nous avons obtenu l'obligation de signer un contrat dans le cas où un assureur protection juridique désigne lui-même un expert privé pour le sinistré. Cela se produit parfois dans les dossiers où le sinistré n'a pas sollicité d'expert de son côté, alors que la nature ou l'ampleur du sinistre le justifiait. Dans une telle

situation, l'expert privé peut désormais réclamer directement le paiement de ses prestations à l'assuré, sans contestation possible, si l'assureur protection juridique refuse de lui verser (tous) ses honoraires."

Quels autres points vous préoccupent?

Luk Van Meenen: "Les experts privés travaillent sur la base d'un barème exprimé en pourcentage. Ce principe, imaginé par la confédération royale des géomètres-experts et par les architectes qui travaillent depuis toujours sur la base de pourcentages, a été adopté par les assureurs dès les années 1960, époque à laquelle une garantie frais d'expertise a été intégrée dans les polices. Une partie des honoraires de l'expert privé est payée par la police incendie et le solde reste à la charge de l'assuré, sauf si l'assuré a souscrit une garantie de protection juridique distincte après l'incendie. La plupart des assureurs protection juridique règlent et paient les dossiers de manière correcte. Mais l'assureur protection juridique dont je parlais précédemment refuse de payer les frais supplémentaires liés à l'expert privé. Une première partie des honoraires ayant été remboursée par l'assureur incendie, il n'est pas possible pour un cabinet d'expertise d'indiquer le montant des prestations pour la première partie et celui des prestations pour le solde, d'autant plus que le montant global des honoraires est déterminé sur la base d'un pourcentage. Les courtiers qui ont voulu exprimer leur mécontentement sur le refus d'intervention se sont vu répondre que l'erreur était due au refus de l'expert privé de déclarer les prestations. Il est bon que nous puissions échanger nos points de vue sur ces thématiques au sein de notre organisation professionnelle afin d'adopter une position commune."

Comment réfuter ces arguments?

Luk Van Meenen: "Nous réagissons systématiquement, mais l'assureur protection juridique en question ne cesse de répéter que ce n'est pas son problème. De notre point de vue, il n'est ni



raisonnable ni équitable qu'un assureur incendie inclue un barème dans la police incendie et qu'un assureur protection juridique puisse ensuite faire valoir qu'un barème ne peut pas être la base sur laquelle les honoraires sont réglés. De plus, si un assureur parvient à récupérer et vendre certaines choses, cela diminue le montant de l'indemnisation. L'expert privé perd alors de l'argent, car l'assureur rembourse les frais d'expertise au sinistré en fonction de l'indemnisation finale. La garantie frais d'expertise prévue dans la police est une garantie complémentaire qui est acquise de plein droit sur présentation d'une preuve, généralement une facture d'un expert privé. Certains assureurs n'interviennent toutefois que partiellement dans les frais d'expertise et ne sont disposés à payer le solde que sur présentation d'une preuve de remploi. Ce sont les assureurs protection juridique qui en font les frais, puisqu'ils interviennent pour le solde des honoraires. Ainsi, en cas d'intervention partielle dans les frais d'expertise, le solde est temporairement plus important. Cependant, si après le traitement intégral du sinistre et l'indemnisation complète de tous les dommages subis, l'assuré reçoit également le solde des frais d'expertise après que le remploi a été prouvé, il arrive rarement, sinon jamais, que l'assureur protection juridique soit informé et que le trop-perçu du solde soit remboursé.

Il existe un autre problème, à savoir que bon nombre de courtiers attendent de l'expert privé qu'il résolve le problème. Cette situation est, en toute franchise, complètement aberrante. Les assureurs et surtout les assureurs protection juridique oublient que les experts privés ne sont pas toujours rémunérés intégralement: si l'assureur incendie refuse d'intervenir, les assurés sont souvent dans l'impossibilité de payer l'expert privé. Le nombre de personnes déclarées insolvable après un incendie majeur est alarmant. Ces personnes sont admises en médiation de dettes, et la première question posée par le médiateur est de savoir si l'expert privé accepte de renoncer à ses honoraires, à tout le moins partiellement."

Comment décririez-vous concrètement l'objectif de Privex?

Luk Van Meenen: "Promouvoir et protéger les intérêts professionnels des membres. Leur fournir du soutien, des informations et des conseils dans le cadre de leurs activités professionnelles. Penser à la législation spécifique qui les concerne. Nous voulons aussi favoriser le partage des connaissances et la collaboration entre les membres. Par exemple lorsqu'il est question de pertes

qualifiés, afin que le consommateur soit mieux informé sur l'expert qu'il souhaite désigner. Le code de conduite ne doit en revanche pas pouvoir offrir d'avantages à ceux qui ne le signent pas. Une période de transition est en outre nécessaire pour permettre à chaque expert privé de satisfaire aux conditions. Notre objectif à terme est que les frais d'expertise privée ne soient remboursés par les assureurs que dans les cas où un expert privé affilié à Privex a été désigné."

“En présence de deux professionnels, les chances d'un compromis équitable sont nettement plus élevées que dans une situation où la raison pure de l'assureur fait face à l'émotion pure de l'assuré.”

“Nous avons décidé de fonder Privex à l'issue d'une réunion en février avec une dizaine de bureaux d'expertise. Pour l'instant, nous sommes une association de fait.”

d'exploitation de plusieurs mois avec tous les calculs complexes que cela implique. Tous les bureaux d'expertise ne disposent en effet pas d'un spécialiste en la matière. Et enfin: représenter les membres de Privex dans les enceintes nationales et internationales et prendre toutes les mesures susceptibles de favoriser la légitimité de l'association."

Quelle est la situation actuelle?

Luk Van Meenen: "Nous avons transmis nos commentaires sur le code de conduite à Assuralia et il existe actuellement un texte final qui doit encore être approuvé par toutes les parties prenantes. L'objectif est que le code de conduite soit à l'avenir signé par les experts. Ainsi, il y aura sur le marché des experts qui se conformeront au code de conduite et d'autres qui ne l'auront pas signé et ne seront donc pas tenus de s'y conformer. L'objectif du code de conduite est de séparer le bon grain de l'ivraie et de rendre reconnaissables les experts privés qui sont corrects et

Qui siège aujourd'hui au sein de Privex?

Luk Van Meenen: "Nous avons décidé de fonder Privex en février 2024, à l'issue d'une réunion avec une dizaine de bureaux d'expertise privée. Pour l'instant, nous sommes une association de fait. Je préside l'organe d'administration qui a élaboré un règlement d'ordre intérieur et des statuts, avec comme critère principal des conditions d'acceptation objectives des nouveaux membres. Bien qu'ils ne possèdent pas les diplômes requis dans nos critères, de nombreux concullègues ont 20 à 25 ans d'expérience et font preuve d'un grand professionnalisme et d'un véritable enthousiasme.

A l'avenir, nous devons tout de même établir des critères objectifs. Si nous voulons être pris au sérieux par Assuralia et par le marché, nous devons fixer des conditions d'admission strictes. Dès qu'elles auront été définies, nous nous assurerons que toutes les personnes ou tous les bureaux membres de Privex ré-

pondent à ces conditions. Sans compter l'aspect concurrentiel: pour être crédible et représentatif en tant qu'association, il faut être ouvert à tous."

Comment adhérer à votre association?

Luk Van Meenen: "Votre candidature doit être parrainée par deux membres de l'association. En plus des experts privés individuels, nous acceptons également les sociétés, car certains critères du code de conduite s'appliquent spécifiquement aux bureaux d'expertise. Avec éventuellement une nuance supplémentaire, puisque certains bureaux sont spécialisés dans les dommages matériels, alors que d'autres s'occupent des pertes d'exploitation. Il s'agit évidemment de profils différents. Il est normal que les experts débutants ne remplissent pas immédiatement les critères d'adhésion. Ils peuvent commencer en tant que candidats-membres et devenir membres à part entière après avoir réussi l'examen organisé par GEBCAI. Nous prévoyons de créer un label à apposer sur toute correspondance avec le client, le courtier et l'assureur. Nous sommes actuellement en discussion avec GEBCAI pour voir comment nous pourrions collaborer et nous renforcer mutuellement, par exemple sur le plan des formations."

Envisagez-vous également de proposer un contrat type Privex?

Luk Van Meenen: "Oui, absolument. Il ne sera toutefois pas obligatoire: nos membres auront le choix de l'utiliser ou pas. Il sera rédigé de manière à satisfaire à toutes les normes de qualité d'un tel document. D'après les réactions reçues jusqu'à présent, tout le monde a l'intention d'utiliser ce contrat type. Cela résoudra-t-il tous les problèmes? Non, il y aura toujours des discussions. Le rôle de l'expert privé est évidemment d'agir dans l'intérêt de l'assuré, tout comme l'expert de la compagnie agit dans l'intérêt de cette dernière. Et naturellement, ces intérêts sont parfois contradictoires. Cependant, en présence de ces deux professionnels, les chances d'un compromis équitable sont nettement plus élevées que dans une situation où la raison pure

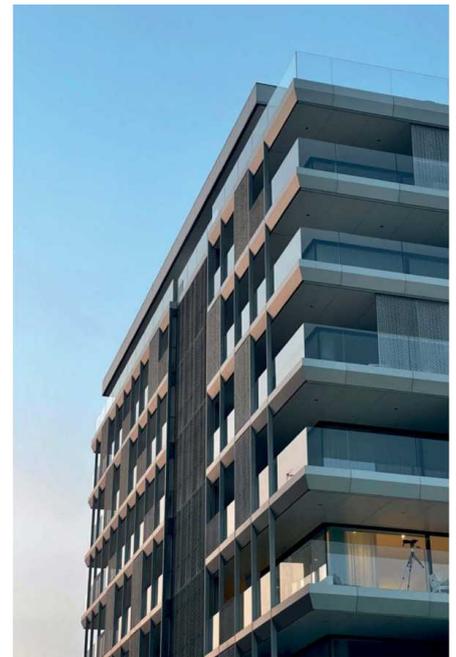
de l'assureur fait face à l'émotion pure de l'assuré, avec des spécifications qui, souvent, ne correspondent pas tout à fait à la réalité. C'est dans ce cadre que l'expert privé pourra jouer son rôle."

L'expertise n'est qu'un aspect parmi d'autres. Suffit-elle à convaincre un client potentiel?

Luk Van Meenen: "Il faut évidemment commencer par lui fournir des informations correctes et transparentes sur ce que vous pouvez lui apporter. L'Ombudsman et Assuralia insistent également sur ce point. Certains courtiers font un choix pour leur client; je n'ai aucun problème avec le fait que Troostwijk Roux Expertises soit parfois hors-jeu. Les assurés qui n'ont pas de courtier sont évidemment plus difficiles à convaincre: vous ne disposez que d'un temps limité pour leur expliquer correctement votre offre. Certains bureaux d'expertise ont alors tendance à exagérer et à tenir des propos erronés; ainsi, un expert privé peut par exemple se faire passer pour une personne travaillant pour une compagnie d'assurances. Si ces agissements se répètent, cela ne correspond pas à l'image de qualité que Privex souhaite véhiculer et risque d'entraîner l'exclusion en tant que membre. Par ailleurs, les assureurs se permettent parfois d'adopter une attitude paternaliste: 'Vous n'allez tout de même pas désigner un expert privé, vous ne nous faites pas confiance?' Il arrive également que des inspecteurs de sinistres tentent de décourager l'assuré en lui faisant croire que l'indemnisation sera moindre si le client opte pour un expert privé. Il est donc bon que le code de conduite crée un cadre dans lequel ces questions peuvent être portées à l'attention du public."

Quel est le montant de la cotisation à Privex?

Luk Van Meenen: "Les statuts prévoient la possibilité d'une cotisation. Mais nous avons décidé de ne pas l'exiger pour l'instant. Lorsque nous aurons des frais de fonctionnement, par exemple si nous prenons conseil auprès d'un cabinet d'avocats, ces frais devront



évidemment être payés par l'association. Certains membres ont demandé conseil à leur avocat, à leurs frais, pour le texte du code de conduite. A l'avenir, si nous devons encore traiter un texte de ce type, il sera toutefois soumis à un examen juridique au sein de l'organisation. Ne serait-ce que pour éviter le risque de points de vue divergents. Le secrétariat de Privex est actuellement assuré par un collaborateur de Troostwijk Roux Expertises. Pour l'instant, ces frais de secrétariat ne sont pas facturés. Les administrateurs et les membres qui accomplissent des tâches pour l'association ne sont pas rémunérés non plus. Nous envisageons si Privex doit un jour faire face à des contraintes financières, mais de manière très limitée, afin de maintenir les coûts au plus bas. A l'heure actuelle, nous n'avons pas de site web, de dépliants ou de brochures. Cela peut vite avoir un coût élevé. Quoi qu'il en soit, toutes les personnes rencontrées se sont montrées très enthousiastes."

Vers qui les experts privés intéressés par Privex peuvent-ils se tourner?

Luk Van Meenen: "Le secrétariat et le siège de Privex se trouvent dans les bureaux de Troostwijk Roux Expertises à Anvers. Il suffit d'envoyer un mail à management@trex.be."

Jan De Raeymaecker