

Face à votre assureur, faites-vous épauler

En cas de sinistre important, l'expert d'assuré peut défendre vos droits

Vous avez été victime d'un incendie, une tempête a arraché le toit de votre maison ou un voisin négligent a provoqué un important dégât des eaux chez vous. Avant de commencer la moindre démarche, faites appel à un expert d'assuré. Ce professionnel indépendant représentera vos intérêts face à l'assureur chez qui vous avez souscrit votre contrat multirisque habitation (MRH). Les experts d'assuré ont une formation technique pour évaluer les dégâts sur des bâtiments, disposent d'une compétence en droit des assurances et des contrats et, bien sûr, d'un talent commercial pour négocier pied à pied avec l'expert de votre assurance, qui cherche souvent à minorer l'indemnisation.

Attention, ce métier n'est pas réglementé, n'importe qui peut donc l'exercer. Certains experts d'assuré prennent parfois la casquette d'expert d'assuré. Il y a peu de chances qu'ils soient totalement partiaux et qu'ils vous apportent une aide totale. Si vous ne connaissez pas un bon expert, choisissez un cabinet qui a adhéré à l'un des deux syndicats professionnels : l'Upemeic et Fedexa. Ils vous fourniront, région par région, une liste d'affiliés compétents qui répondent à un code de déontologie.

Un expert d'assuré intervient uniquement sur votre demande, en tant que sinistré. La compagnie d'assurances ne peut pas vous en imposer un et ne peut pas non plus refuser sa présence. Il faut faire appel à lui pour un sinistre grave, à partir de 10 000 ou 20 000 euros. En dessous de ces montants, vous pouvez en général régler seul le sinistre. Sauf s'il est compliqué et implique plusieurs parties prenantes (copropriété, voisins, locataire...), dans ce cas, cet expert pourra vous être fort utile.

« Pour plus d'efficacité, il faut nous solliciter dès le sinistre, pour que nous prenions la main sur l'expertise, afin de discuter avec votre assureur sur la base de nos évaluations, sinon il risque de nous imposer les siennes », souligne Marc Pesci, chez ACexpert Consultants, à Dijon. Lors de cette première visite, il constate les dégâts et décide de mesures d'urgence (consolidation d'un plafond, déménagement de meubles intacts...). Puis il liste les réparations à effectuer et les pertes matérielles éventuelles. Enfin, il relit votre MRH et cherche toutes les failles qu'il pourrait exploiter pour que vous soyez mieux couvert.

Rémunération au pourcentage

Lors de l'expertise contradictoire, qui réunit votre expert d'assuré, l'expert d'assurance et ceux des compagnies des tiers impliqués (voisins, copropriété, municipalité...), les travaux à effectuer sont débattus. Ensuite, votre expert envoie un état de vos pertes à votre expert d'assurance. Ce document chiffre, poste par poste, les réparations et leur coût, et valo-

rise vos biens personnels disparus. Votre « conseil » peut aussi faire jouer les garanties annexes de votre contrat, en exigeant, par exemple, le remboursement des frais de relogement, de nettoyage, une indemnité pour la perte de jouissance... La qualité de ce dossier est primordiale dans le règlement du sinistre, car votre assurance se fonde sur elle pour négocier et déterminer le montant de votre indemnisation globale.

Un expert d'assuré est rémunéré au pourcentage, il doit vous préciser ses tarifs dans une convention qui indique son domaine d'intervention. Ses honoraires oscillent, en général, entre 5 % et 10 % du montant total de l'indemnisation, selon la complexité du sinistre et de sa valeur. Méfiance lorsque les cabinets affichent des pourcentages moins élevés, car ceux-ci peuvent s'appliquer sur le montant de l'indemnisation demandée et non versée. Sachez aussi que votre assureur règle parfois les honoraires à votre place.

« Environ 40 % des contrats MRH du marché prévoient la prise en charge totale ou partielle des honoraires de l'expert d'assuré », dit Marc Pesci. Si votre expert est bon, vous gagnerez sur les deux tableaux. D'abord, il négociera des points techniques, qui vous échapperaient et resteraient à votre charge sans son expérience. Ensuite, il connaît par cœur les arguments mis en avant par les assureurs pour appliquer des décotes, synonymes de moins bonne indemnisation.

Mais ne rêvez pas ! Un expert ne peut pas obtenir plus que l'indemnisation maximale prévue dans votre MRH. D'où la nécessité d'être vigilant lors de la souscription, car, non seulement la qualité de la couverture varie du tout au tout selon les contrats, mais certaines clauses peuvent réserver de mauvaises surprises. ■

MARIE PELLEFIGUE

Méfiance, avant de souscrire

Les contrats multirisque habitation comportent certaines clauses à ne pas sous-estimer. Par exemple, si vous êtes assuré en « valeur de reconstruction vétusté déduite », les experts calculeront la valeur actuelle de votre maison sur laquelle s'appliquera un coefficient de vétusté, ce qui diminuera le montant de l'indemnisation. À éviter, donc. De même, si vous êtes assuré en « valeur de reconstruction matériau moderne », l'assureur doit vous régler une construction sur une base de matériaux utilisés aujourd'hui (par exemple, parpaing et tuiles usinées). Le nombre de pièces est aussi à vérifier. Certains assureurs considèrent que, au-delà de 30 ou 40 mètres carrés, une pièce compte double. En cas d'erreur de déclaration de votre part, votre indemnisation sera réduite proportionnellement.