ASSURANCE HABITATION

Des experts sous influence

Les experts intervenant à la suite d'un sinistre pour évaluer le préjudice subi par un particulier ont vu leur statut et leurs missions évoluer. Ils sont de plus en plus dépendants des assureurs, au détriment des consommateurs.

— Par **ÉLISA OUDIN**

Que Choisir a mené son enquête dans le secteur de l'assurance habitation. Les experts y sont fortement incités à minorer le coût des sinistres (ici, incendie accidentel dans un bâtiment agricole).

S. LEITENBERGER/ANDIA

Faiblesse de l'indemnisation: c'est le premier grief exprimé par les particuliers vis-à-vis des compagnies d'assurances, selon le rapport 2021 du médiateur du secteur. En pratique, dès qu'un sinistre atteint une certaine somme (en général, au-delà de 1000 €), le chiffrage est effectué par un expert envoyé par l'assureur. Son rôle est décisif. Or, si l'on en croit les résultats de la dernière enquête (mai 2022) de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir, la défiance envers l'expert en assurances s'avère élevée: 40% des personnes interrogées se déclarent en effet extrêmement déçues par l'expertise et presque autant (38%) par la prise en charge. Un quart des répondants affirme d'ailleurs avoir contesté ses conclusions.

Comment expliquer un tel niveau d'insatisfaction à l'égard de ces spécialistes, pourtant présentés par les compagnies comme «indépendants»? Certes, il arrive que des personnes surestiment le montant d'un dommage ou se méprennent sur son origine. Mais quand cela concerne presque une victime sur deux, un doute s'installe sur la compétence ou l'impartialité de ces professionnels. Un doute qui s'accroît lorsque l'on se penche sur la nature de leurs relations avec les assureurs. Loin de l'image ancienne de «sachants» autonomes et respectés, les experts sont devenus des salariés œuvrant au sein de gros cabinets. Et ces structures se plient à des cahiers des charges de plus en plus sévères pour remporter les appels d'offres lancés par les groupes d'assurances. Face cette évolution, de plus en plus de sinistrés se tournent vers des experts d'assurés. L'objectif? Obtenir leur propre estimation chiffrée des dégâts, qu'ils pourront alors opposer à celle de leur assureur.

INDEMNISATION UN MONTANT GLOBAL À NE PAS DÉPASSER

Une moyenne de 3/10 et un compteur qui vire à l'orange… il s'agit de l'appréciation communiquée, fin 2016, par une compagnie à l'un de ses cabinets d'experts partenaires. Cette mauvaise évaluation sanctionne les indemnités trop élevées accordées. La facture globale dépasse de plus de 17% le montant cible fixé par l'assureur. Conséquence, le réseau d'experts risque fort de ne pas être reconduit lors du prochain appel d'offres organisé par le groupe.

Notés comme des écoliers… C'est désormais le quotidien d'un nombre croissant de cabinets d'experts en assurances. Ces derniers interviennent, sur demande des assureurs, chez les clients pour rechercher la cause des sinistres excédant une somme déterminée et évaluer le montant des dommages remboursables. Qu'elles soient privées, à l'instar d'Axa et Allianz, mutualistes, telles que MMA, Macif, Maif et MAAF, ou encore bancassureurs, comme Pacifica, toutes les compagnies travaillent – pas forcément exclusivement – avec les principaux groupes d'experts. On les compte aujourd'hui sur les doigts des deux mains: Stelliant, Eurexo, Adenes, Saretec, Sedgwick, Polyexpert…

Ces réseaux subissent, depuis quelques années, une très forte pression de la part des assureurs dans le cadre de leur mission. Assureurs qui leur imposent notamment des «critères de performances» ou des «indicateurs de qualité». Et si la présentation varie d'un groupe d'assurances à l'autre, on retrouve généralement les deux mêmes piliers, «Coût du sinistre» et «Qualité du service», qui peuvent peser le même poids. Cependant, même en se démarquant positivement en matière de qualité, un cabinet d'experts n'est pas en mesure de surpasser ses concurrents sans réaliser parallèlement des efforts destinés à réduire ce fameux coût du sinistre. C'est-à-dire sans contenir, au maximum, le montant global des indemnités payées aux assurés.

CRITÈRES DE PERFORMANCES IMPOSÉS PAR LES ASSUREURS

Jalousement gardés secrets par les acteurs du secteur, ces critères de performances sont ignorés des consommateurs… et des pouvoirs publics. D'après les deux grands organismes professionnels, la Fédération des sociétés d'expertise (FSE) et la Compagnie des experts (CEA), que nous avons contactés, ces critères ne concerneraient que la qualité du service apportée aux sinistrés. «*Il existe des critères de performances,* >>>

>>> *mais ils sont tournés vers la qualité et la satisfaction client»*, insiste Olivier Boniface, président de la CEA. *«Il existe un enjeu collectif pour maîtriser les coûts de sinistre. Sinon, ce sont les primes qui vont augmenter et cela touchera en premier les plus fragiles, mais il n'y a pas de critères de pilotage en fonction des coûts»*, reconnaît tout au plus Jean-Vincent Raymondis, vice-président de la FSE.

Que Choisir a eu la possibilité de consulter quelques-unes de ces fiches de performances ultraconfidentielles. L'une d'elles provient du groupe mutualiste Covéa (qui réunit la MMA, la GMF et la MAAF), leader du marché de l'assurance habitation. Rédigée en 2017 et destinée au cabinet d'experts Eurexo, elle plante d'emblée le décor et aiguille ses équipes. Ce document doit en effet leur permettre de s'*«autopiloter au quotidien et donc de garantir le respect des engagements pris avec Covéa en [matière] de performances»*. Il rappelle les deux grands piliers sur lesquels leur travail doit s'appuyer, dont nous avons parlé ci-dessus: le *«coût»* et la *«qualité»*.

Des cabinets d'experts tenus en laisse par un système de notation

Le premier item prend en considération le total des indemnisations accordées aux sinistrés (75% de la note sur ce critère) et le taux de recours détectés (25%). Si les indemnités s'avèrent supérieures de plus 15% au montant cible indiqué par l'assureur, la note du cabinet se situera dans la fourchette basse, entre 0 et 2 sur 10. Si, au contraire, elles y sont inférieures de plus de 15%, le réseau d'experts obtiendra un score dans la fourchette haute (entre 8 et 10). Le second item évalue les délais moyens de réponse (35% de la note sur ce critère) et tient compte des missions sans anomalie (35%, également) et du taux d'acceptation des dédommagements (30%).

Pour chaque cabinet, l'évaluation globale résulte de l'agrégation de ces deux facteurs (lire l'exemple p. 18). Et tous sont prévenus: dès lors que cette appréciation chute dans le rouge, c'est le déréférencement l'année suivante; lorsqu'elle devient orange, le nombre de missions confiées est diminué. Les directions des réseaux d'experts s'adaptent forcément afin de respecter les critères de performances fournis par les assureurs. *«Une fois par mois, le lundi matin, nous avions une réunion et faisions le point sur les indicateurs»*, se souvient un ancien expert en assurances, alors chef de service à Eurexo. *Si les chiffres n'étaient pas très bons (un montant trop élevé d'indemnisations), j'étais obligé de rappeler mes troupes à l'ordre.»* Et pour cela, il y a un moyen efficace: la plupart des cabinets rémunèrent désormais leurs experts en assurances avec une part fixe et… une part variable.

D. FAGET/AFP; JF. OTTONELLO/NICE MATIN-MAXPPP

RÉGLEMENTATION SEULEMENT UNE CHARTE DÉONTOLOGIQUE

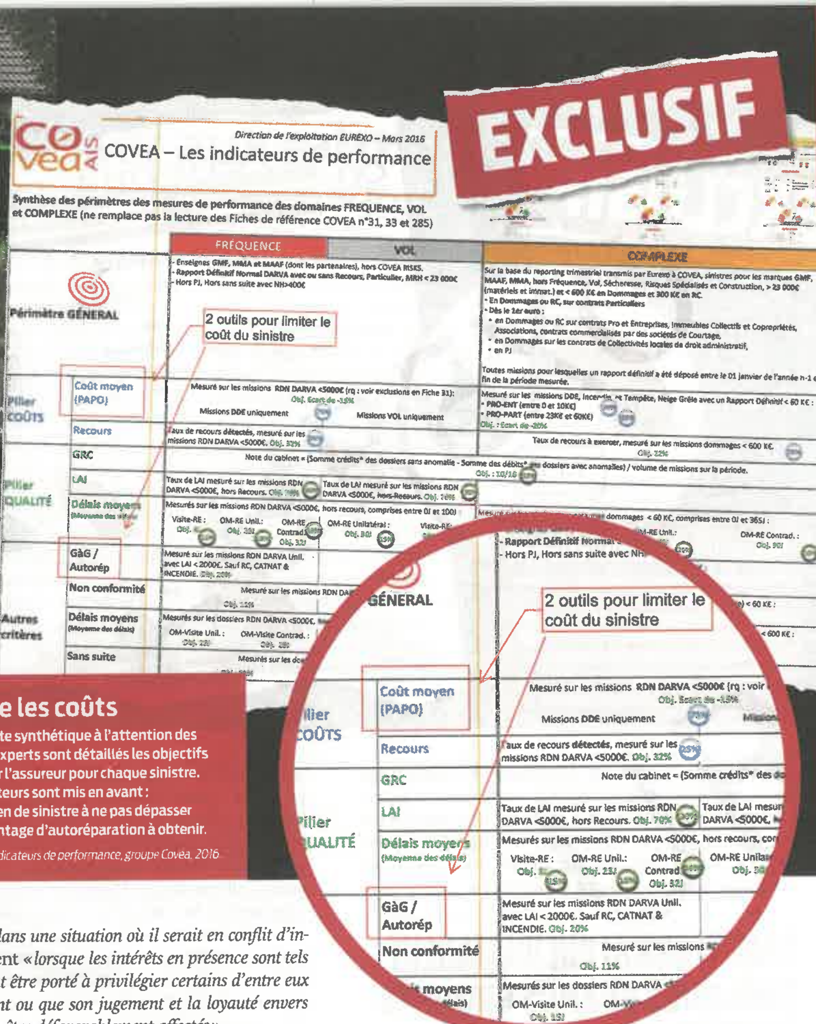
«L'expert s'engage, dans l'accomplissement de sa mission, à mettre en évidence les faits, en toute objectivité, honnêteté et équité, avec exactitude et précision. Il doit refuser d'intervenir dans toute mission dans laquelle il aurait un intérêt économique», annonce la charte déontologique de la profession, consultable sur le site de la CEA. Problème, elle ne fait pas loi et n'est assortie d'aucune sanction. L'activité d'expert en assurances n'est pas réglementée comme l'est celle des notaires, des huissiers, des experts-comptables… Il n'existe ni examen d'entrée ni diplôme pour exercer. Pas plus que de normes juridiques ou d'ordre professionnel afin d'y veiller, contrairement, par exemple, au Canada, où le texte sur la distribution de produits et services financiers liste l'ensemble des règles déontologiques applicables à l'«expert en sinistre». Et précise qu'il doit *«éviter de se placer directement ou indirectement dans une situation où il serait en conflit d'intérêts»*, notamment *«lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il [l'expert] peut être porté à privilégier certains d'entre eux à ceux de son client ou que son jugement et la loyauté envers celui-ci peuvent en être défavorablement affectés»*.

Des principes sans ambiguïté. En contradiction avec l'existence de critères de performances imposés en France par les assureurs. *«L'autorité des experts en assurances s'est délitée. Auparavant, ils étaient reconnus pour leurs compétences et leur impartialité. Leur métier a changé. Les assureurs les ont retournés»*, commente Jean Barès, expert d'assuré, secrétaire général de l'interprofession (Fedexa). À la différence des experts en assurances, les experts d'assurés se sont spécialisés dans le conseil et la contre-expertise au profit des particuliers et entreprises sinistrés.

Tentative d'encadrement

La situation n'a d'ailleurs pas totalement échappé à l'exécutif, plus exactement à la Direction générale du Trésor, rattachée au ministère de l'Économie et des Finances. Dans le cadre de la loi Baudu de 2021, qui comporte un volet sur les catastrophes naturelles liées aux événements climatiques, le conseil des ministres vient d'adopter une ordonnance afin d'accélérer l'indemnisation des sinistrés, victimes d'épisodes de sécheresse. Un paragraphe introduit un dispositif inédit (nouvel article L. 125-2-2 du Code des assurances), qui tente, pour la première fois, d'encadrer l'activité des experts en assurances. Le texte prévoit que des fonctionnaires et des agents publics puissent réaliser des contrôles sur place, et prendre des sanctions le cas échéant.

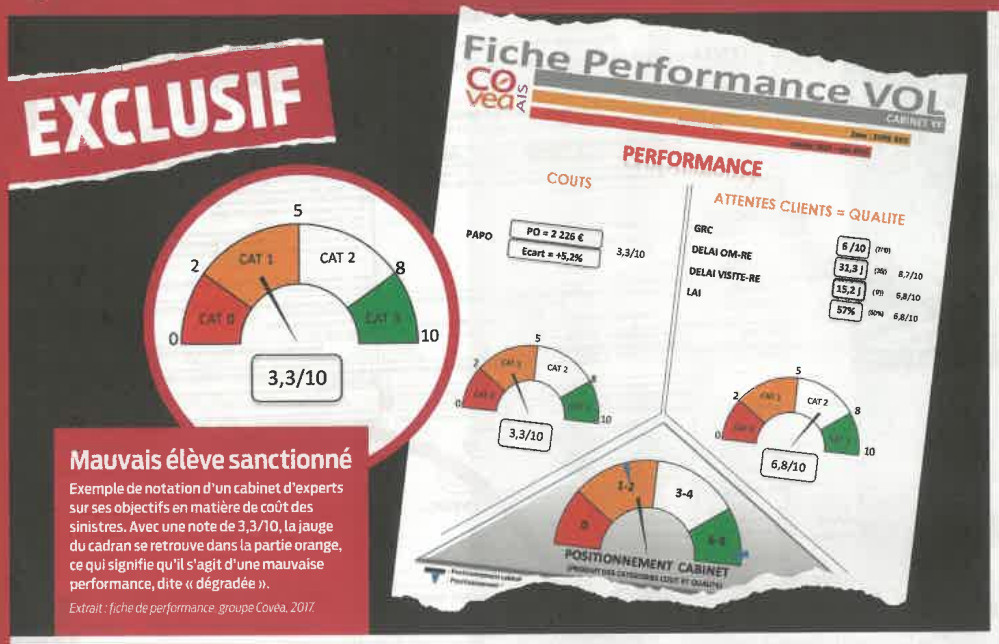
Malgré la levée de boucliers des trois syndicats professionnels concernés, le gouvernement a tenu bon et maintenu les nouvelles règles. *«Dans des situations aussi complexes que les conséquences d'épisodes de sécheresse, il est essentiel d'harmoniser >>>*



Réduire les coûts

Sur cette note synthétique à l'attention des cabinets d'experts sont détaillés les objectifs assignés par l'assureur pour chaque sinistre. Deux indicateurs sont mis en avant: le coût moyen de sinistre à ne pas dépasser et le pourcentage d'autoréparation à obtenir.

Extrait: fiche indicateurs de performance, groupe Covéa, 2016.



>>> *et de rendre plus transparentes les pratiques des experts. Il faut que les assurés leur refassent confiance»*, a déclaré une source à Bercy. Pour les consommateurs, il s'agit d'un premier pas vers une meilleure réglementation de l'activité de ces spécialistes. Qui pourrait s'étendre au-delà des situations de «sécheresse» ou de «catastrophe naturelle».

TRANSFORMATION DU MARCHÉ
QUELQUES GRANDS GROUPES DOMINENT

Il faut remonter aux années 1990 et à l'apparition de mastodontes sur le marché de l'assurance si l'on veut comprendre la situation actuelle. Sous l'effet d'une concurrence accrue et d'une course à la productivité, les sociétés et mutuelles du secteur se concentrent à toute allure. Ces groupes deviennent hégémoniques face aux centaines de petits cabinets d'expertise encore atomisés; un rapport de force qui se déséquilibre rapidement au détriment, évidemment, des experts. Un virage supplémentaire s'engage en 2009, après la tempête Klaus, qui a provoqué des dégâts considérables en France. Face aux indemnisations colossales à verser, les compagnies donnent un tour de vis supplémentaire aux experts. *«Celles-ci ont commencé à introduire des méthodes de management à l'américaine, et surtout à exiger que les experts respectent des indicateurs de qualité et de baisse des coûts de plus en plus stricts»*, se souvient un très bon connaisseur du dossier. *«Les assureurs se sont transformés en financiers qui ne voient plus que les économies réalisables»*, affirme Benoît Monterrat, président de la Fedexa. *«Aujourd'hui, leur objectif principal est de maîtriser les coûts à tous les niveaux. Pour y parvenir, ils imposent leur réseau à chaque maillon de la chaîne: expertise, maîtrise d'ouvrage, entreprise de travaux, bureau d'études, etc.»*, admet un salarié d'un cabinet d'experts en assurances.

De purs financiers à la tête des cabinets

Afin de répondre aux attentes des sociétés d'assurances, les petits cabinets d'experts font de même à partir des années 2000. À coups d'opérations de fusion-acquisition, le nombre de petites structures se réduit comme peau de chagrin. Elles représentent actuellement à peine 10% du chiffre d'affaires du secteur. Les grands réseaux dominent… et continuent à se regrouper. Ils étaient encore une quinzaine en 2017, on en recense désormais à peine plus de sept ou huit. En 2021, le néerlandais CED procède au rachat d'Eurexo, peu de temps après celui de Texa par Stelliant.
Parallèlement à la concentration des acteurs du secteur, on assiste à l'arrivée, à la tête de certains cabinets, de purs financiers, qui remplacent peu à peu les experts de métier. Ainsi, CED est majoritairement détenu par le fonds d'investissement >>>

INDEMNISATION
S'opposer aux refus des assureurs

Voici un florilège de motifs fallacieux avancés par les compagnies d'assurances et « leurs » experts pour refuser de vous dédommager, ou alors seulement partiellement. Comment contester ?

Défaut d'entretien

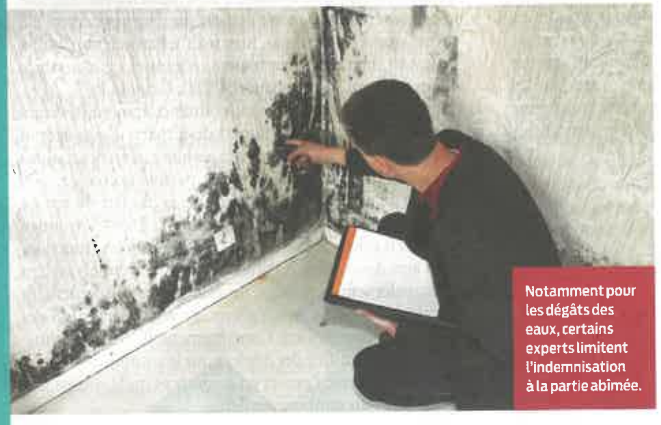
Le défaut d'entretien n'est, en général, pas considéré par les tribunaux comme un motif valable permettant à l'assureur de refuser d'indemniser le sinistré. Certains contrats écartent la garantie des événements quand il y a négligence de l'assuré (défaut d'entretien ou de réparation).
Les juges déclarent, la plupart du temps, cette clause nulle et abusive; par exemple, lors d'un dégât des eaux, lorsque la compagnie fait valoir que les canalisations n'étaient pas bien entretenues ou vétustes.
Autre situation: en cas d'incendie, si la cheminée ou la chaudière a été mal ramonée, voire pas du tout, l'assureur n'a pas le droit de s'opposer au dédommagement. Sauf s'il apporte la preuve que ce défaut est à l'origine du départ de feu.

Déclaration du sinistre hors délai

Les contrats d'assurance mentionnent un délai pour déclarer son sinistre (souvent cinq jours), toutefois il ne s'agit que d'une recommandation. En effet, conformément à la loi, ils indiquent tous aussi que *«toute déclaration tardive, sauf cas fortuit ou de force majeure, peut entraîner une déchéance de garantie si nous établissons que ce retard nous cause un préjudice»*. Ainsi, concrètement, pour que l'assureur puisse rejeter votre demande de remboursement, il faut que ce retard de déclaration ait créé un dommage pour lui. Et il a l'obligation de le démontrer.

Déclaration non conforme

Ce serait l'une des premières choses que certaines compagnies enseigneraient à leurs experts novices: examiner que la description du bien réalisée lors de la souscription du contrat par le client correspond à la réalité. En particulier si le nombre de pièces signalé est correct. Sinon, l'assureur l'interprète comme une fausse déclaration et déchoit l'assuré de son droit à l'indemnisation.
En réalité, le législateur l'autorise seulement à diminuer son montant mais, en aucun cas, à opposer un refus total. N'oubliez jamais, quoi qu'il en soit, à bien actualiser votre déclaration en cas de changement.


Notamment pour les dégâts des eaux, certains experts limitent l'indemnisation à la partie abîmée.

LANIER/REA

Dommages confondus et indissociables

En cas de succession de dégâts dans un logement, certains experts réduisent l'indemnisation en prétextant qu'une partie des détériorations est en rapport avec des sinistres antérieurs. Cette étrange affirmation ne repose sur aucun texte juridique. L'assureur doit prouver l'origine et la cause de chaque dommage pour le dissocier des autres.

Indemnisation limitée à la partie abîmée

L'argument se rencontre notamment en cas de dégât des eaux. Des experts restreignent le remboursement à la réparation du (ou des) seul(s) mur atteint(s). Sans tenir compte du préjudice esthétique pour le sinistré de n'avoir qu'une partie repeinte. Or, le principe de base est de remettre l'assuré dans une situation identique. Si, auparavant, les quatre murs étaient homogènes, cela doit rester le cas après. Comme on ne peut pas reproduire de la «peinture d'occasion», l'expert indemnise pour les quatre murs, et compense en appliquant un taux vétusté justifié.

La configuration du terrain, seule cause en cas de sécheresse

C'est un motif souvent invoqué pour justifier un refus: imputer les dommages provoqués par la sécheresse aux habitations à d'autres facteurs: par exemple, le fait qu'il y ait des arbres de grande hauteur dont les racines profondes pomperaient l'eau. Dans ce dernier cas, tout au plus, leur présence peut accentuer les dégâts, mais pas en être l'origine. Une étude de sol (de type G5) permet d'établir que la sécheresse est la cause déterminante des dommages. Dès lors qu'il existe un doute, elle doit être obtenue.

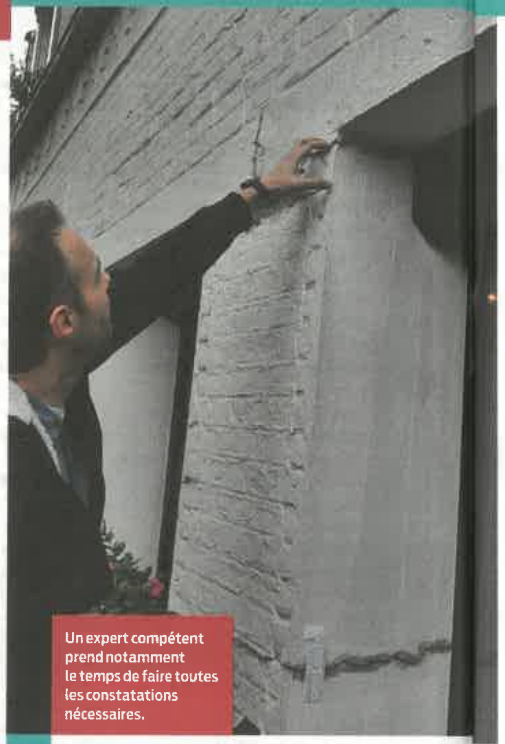
>>> BlackFin Capital Partners. Sedgwick, quant à lui, est aux mains de Carlyle, une entreprise américaine de gestion d'actifs mondiaux. Texa, pour sa part, est donc passé dans le giron du groupe d'expertise Stelliant, lui-même rafle dans le cadre d'une opération de rachat par la société d'investissement Intermediate Capital Group (ICG, immatriculée à Londres). Stelliant tenterait d'ailleurs de racheter une partie de sa dette pour retrouver des marges de manœuvre.
Ayant des actionnaires exigeants à rémunérer, ces réseaux d'experts doivent adopter, à leur tour, des objectifs de rentabilité élevée… avec, pour corollaire, la diminution des coûts (donc de la masse salariale, entre autres) et l'introduction de stricts critères de performances pour les employés: obligation de traiter un nombre minimal de dossiers par jour, délais réduits de remise des rapports, commissionnement en fonction des résultats, etc. Les autres cabinets français (Polyexpert, Adenes, Saretec) demeurent majoritairement possédés par des opérationnels issus du monde de l'expertise ou par les salariés.

Difficultés de recrutement

Quelle que soit la forme d'actionnariat, on constate, cependant, un turnover élevé des employés et une tendance de ces sociétés à embaucher des personnes moins diplômées que par le passé. Selon un ancien expert en assurances, *«les meilleurs étudiants en ingénierie ne veulent plus travailler dans les conditions imposées par les réseaux»*. De fait, les jeunes recrues sont de plus en plus souvent formées en interne pendant quelques mois (Université professionnelle de Saretec, Talent Academy d'Eurexo). De nombreuses formations continues sont ensuite proposées, principalement dans le cadre de la CEA, dans plusieurs spécialités (amiante, aléas climatiques, risques électriques, etc.). *«Les grands cabinets d'expertise rencontrent aujourd'hui de véritables problèmes de recrutement. Ils sont souvent complètement débordés. Conséquence, nous pouvons attendre six mois avant d'obtenir un rapport d'expertise. C'est un vrai sac à malice pour les assureurs et les experts. Chacun va reporter la faute du retard sur l'autre… quand les experts ne se défaussent pas carrément en interne sur un confrère du même réseau censé avoir repris le dossier»*, déplore, de son côté, un avocat spécialisé en sinistre assurance.

L'EXPERT D'ASSURÉS POUR RÉÉQUILIBRER

Une indemnisation double, voire triple, ce serait, en moyenne, ce qu'obtiendraient les sinistrés lorsqu'ils recourent à l'aide d'un expert d'assuré. Les témoignages en la matière sont légion. Illustration avec le cas de Sophie T. Elle a reçu une première proposition de 15 000 € pour un sinistre causé par la grêle… finalement portée à 40 000 € après l'intervention d'un expert d'assuré. *«Sans exprimer de préjugés ou de défiance à l'égard des experts en assurances, il me paraît toujours plus sain que l'assuré puisse lui aussi s'appuyer sur son propre expert, qui livrera sa vision des choses»*, juge maître Barthélemy Cousin, avocat en charge du département contentieux et assurances au sein du groupe international K & L Gates LLP.
Indépendants juridiquement et financièrement des compagnies d'assurances, la plupart des experts d'assurés sont des ingénieurs en bâtiment, des architectes ou des maîtres d'œuvre. Certains ont d'ailleurs parfois exercé comme experts en assurances. Ils travaillent, la plupart du temps, au sein de petits cabinets composés d'une à trois personnes, même s'il existe deux groupes (Galtier et Roux) fonctionnant avec des salariés. À l'origine, ces professionnels avaient principalement la mission de déterminer préalablement la valeur des biens. Avant d'évoluer vers l'estimation des dommages post-sinistre. Concrètement, ils effectuent une réclamation chiffrée des dégâts pour le compte de l'assuré. Et négocient avec l'expert en assurances ou la compagnie le montant du remboursement.



Un expert compétent prend notamment le temps de faire toutes les constatations nécessaires.

S. MORTAGNE/LA VOIX DU NORD-MAXPPP

EXPERTS Tous ne se valent pas

Si l'expert missionné par la compagnie d'assurances coche plus de mauvaises cases que de bonnes, réclamez sans attendre (dès le départ du professionnel) une contre-expertise.

LE « BON » EXPERT

1. **Est ponctuel** quand il doit se déplacer.
2. **Prépare avec sérieux le rendez-vous** avant d'arriver chez l'assuré.
3. **Offre une écoute attentive** et considère le dossier de la victime avec le respect qu'il mérite.
4. **Effectue son travail avec soin** (constatations, relevés, prises de notes, si nécessaire de photos, etc.).
5. **Demande au sinistré** s'il possède des justificatifs (devis, factures, relevés, bons de garantie, clichés, etc.) et les regarde attentivement.
6. **Fait preuve de pédagogie.** Il vulgarise ses propos pour que l'on comprenne bien la situation.
7. **Prend des mesures** conservatoires dans l'intérêt de tous (assureur et assuré).
8. **Recherche toutes les garanties** du contrat et, si l'assuré le demande, les lui explique.
9. **Présente une première évaluation,** même provisoire, au consommateur.
10. **Envoie son rapport rapidement** (sous 15 jours pour des petits sinistres, un mois pour les plus importants).
11. **Établit, dans son rapport,** un chiffrage du sinistre avec des arguments précis et circonstanciés.

LE « MAUVAIS » EXPERT

1. **Communique de façon comminatoire** (par exemple, en imposant une date de rendez-vous non flexible).
2. **Affiche une attitude** désinvolte et/ou condescendante.
3. **Se montre expéditif** et n'informe pas suffisamment l'assuré.
4. **Renvoie à la compagnie d'assurances** pour la plupart des questions.
5. **Constate les dommages** de loin et/ou ne lève pas la tête de sa tablette.
6. **Ne tient pas compte** des justificatifs fournis par la victime ou les survole.
7. **Se montre jargonneux** ou donne des explications vagues, voire contradictoires, sans références précises à la situation concrète.
8. **Ne recherche que les exclusions** et tait les options de garantie auxquelles le sinistré a droit.
9. **Insiste pour imposer** l'autoréparation.
10. **Ne fournit pas la moindre raison** en cas de refus.
11. **Ne livre pas d'explications,** en cas de contestation de ses conclusions, et s'il y a contre-expertise, n'apporte jamais ses propres commentaires et réponses.

Les particuliers ont le droit de faire appel à l'un de ces spécialistes, que l'assureur ait, de son côté, désigné un expert ou non. Le médiateur du secteur le rappelle: *«C'est une facilité qu'offre l'assureur d'envoyer un expert, mais si l'assuré est en désaccord avec cette première évaluation, il lui appartient de diligenter une contre-expertise. Au besoin, les deux experts auront à en désigner un troisième afin de dégager une évaluation s'imposant aux parties.»*

Une trentaine de professionnels certifiés

En pratique, les experts d'assurés n'interviennent que sur les gros sinistres (au-delà de 30 000 à 40 000 €). Ils savent apprécier des situations complexes (établir l'origine d'un incendie, d'un glissement de terrain ou de fissures sur des bâtiments, par exemple). En outre, les sommes en jeu doivent être assez importantes pour couvrir leurs honoraires. Gage de leur indépendance, les experts d'assurés sont rémunérés par les sinistrés eux-mêmes, selon un forfait fixé au départ et/ou un pourcentage du remboursement. Cette prestation est encore garantie dans quelques contrats d'assurance… mais de moins en moins, comme on l'imagine facilement. *«Plus l'expert œuvre en amont de l'indemnisation, plus son action est efficace. Il peut entamer immédiatement une discussion contradictoire avec l'expert en assurances. C'est plus simple que d'obliger ce dernier à reconnaître une erreur et à modifier son rapport»*, souligne maître Guillaume Aksil, avocat spécialiste en droit des assurances. Si on décide de s'adresser à un expert d'assuré, on a donc intérêt à le faire le plus tôt possible.
Reste à en trouver un compétent. Pour l'heure, l'activité n'est pas plus réglementée que celle des experts en assurances. Des abus ont été constatés, notamment dans des dossiers de catastrophe naturelle. Des individus, s'autodéclarant experts sans aucune qualification, ont ainsi réclamé des acomptes aux sinistrés, en leur faisant miroiter d'alléchants dédommagements.
Afin d'apporter des garanties de sérieux aux consommateurs, plusieurs cabinets d'experts d'assurés se sont réunis, en 2012, au sein de la Fedexa (Galtier et Roux n'en font pas partie). Outre des critères d'adhésion très stricts (entre autres, la vérification des compétences et le double parrainage), la trentaine d'experts membres de la Fedexa sont désormais individuellement certifiés par un organisme indépendant, l'IFPASS. Peut-être, là aussi, un premier pas vers la reconnaissance de la profession d'expert d'assurés.