

Votre assureur envoie son expert. Qui chiffre le sinistre de votre côté ?

Vous venez de subir un sinistre. Votre assureur vous annonce la visite d'un expert, et la question tombe d'elle-même : puisqu'un expert vient déjà, pourquoi en prendre un second ? Ce document explique qui mandate qui, ce qui se joue le jour de la visite, et ce que change un expert qui travaille de votre côté.

1. DEUX EXPERTS, DEUX MISSIONS

- **L'expert de la compagnie travaille pour la compagnie.** Il est mandaté et rémunéré par votre assureur. Il fait son métier : il constate, il mesure, il chiffre. Mais il applique le contrat tel que sa compagnie le lit, avec ses barèmes et ses habitudes de chiffrage. Ce n'est ni un adversaire ni un tricheur : c'est quelqu'un qui ne vous représente pas.
- **Vous, vous n'avez personne.** En face, vous découvrez un vocabulaire, des surfaces, des coefficients de vétusté et une proposition d'indemnité. Le déséquilibre n'a rien de personnel, il est structurel : d'un côté un professionnel qui chiffre des sinistres toute l'année, de l'autre un assuré pour qui c'est la première fois.
- **L'expert d'assuré rétablit l'équilibre.** Même métier, mêmes outils, mêmes règles de l'art, mais de votre côté. Je chiffre vos dommages, je discute chaque poste avec l'expert de la compagnie et je porte votre évaluation en réunion contradictoire. Sur votre dossier, KALTE ne représente que vous.

2. CE QUI SE JOUE LE JOUR DE LA VISITE

Une expertise n'est vraiment contradictoire que si chaque partie peut faire valoir ses propres constats. Ce qui est relevé et acté le jour de la visite sert de base à tout le reste du dossier. La visite est courte, elle pèse lourd.

- ◆ **Les constats** : ce qui n'est pas ouvert, sondé, démonté ou photographié n'existe pas dans le dossier. Rattacher un désordre au sinistre plus tard reste possible, mais c'est plus difficile.
- ◆ **Les mesures** : surfaces, linéaires et quantités servent d'assise à tout le chiffrage. Une surface sous-estimée le reste jusqu'au règlement.
- ◆ **Les photos** : prenez les vôtres avant tout nettoyage, en vues d'ensemble puis en détail. Conservez les éléments déposés tant que le dossier n'est pas réglé.
- ◆ **Le chiffrage** : chaque ligne se discute (prix unitaires, quantités, vétusté, franchise, plafonds). Encore faut-il les voir et pouvoir en parler le jour même.
- ◆ **Le procès-verbal** : il fixe ce qui est acquis et ce qui reste en discussion. Ne signez rien que vous ne compreniez pas et demandez que vos réserves y soient inscrites.

Le bon moment pour appeler, c'est avant la visite

J'interviens à tout stade du dossier, et de préférence en amont. Signé avant la visite, le mandat permet de relever, mesurer et chiffrer les dommages avant le passage de l'expert de la compagnie : le rendez-vous se tient alors réellement contradictoire, chiffrage contre chiffrage. Intervenir après reste possible et se pratique couramment, mais il faut alors rouvrir des constats déjà clos. Si votre rendez-vous est fixé, appelez avant : le premier diagnostic est gratuit et ne vous engage à rien.

3. COMMENT JE TRAVAILLE AVEC VOUS



De votre côté : vos documents (contrat, déclaration, courriers), vos photos, et aucune signature de quittance ou d'accord d'indemnité avant que nous en ayons parlé.

4. LES GARANTIES QUE L'ASSUREUR N'ACTIONNE PAS SPONTANÉMENT

Un contrat multirisques ne se limite pas à la réparation du bien. Les garanties souscrites ne jouent pas toutes d'elles-mêmes : encore faut-il les retrouver dans vos conditions particulières, les rattacher à votre situation réelle et les demander avec les justificatifs qu'attend la compagnie.

Ce que prévoit le mandat

Je recherche et mets en œuvre l'ensemble des garanties de votre contrat, y compris celles que votre assureur n'actionne pas spontanément. Ce travail est mené en même temps que le chiffrage des dommages et compris dans les honoraires : apportez vos conditions particulières et vos conditions générales dès le premier rendez-vous.

5. LA VÉTUSTÉ : CE QU'ELLE EST, CE QU'ELLE N'EST PAS

La vétusté est l'usure de votre bien avant le sinistre. L'assureur la déduit du coût de remise en état, et c'est normal : un toit de trente ans n'est pas un toit neuf. Ce qui l'est moins, c'est un abattement forfaitaire, posé sans explication : il doit se justifier — matériau, année de pose, entretien constaté — et vous pouvez en demander le détail poste par poste. Certains contrats limitent, plafonnent ou suppriment la vétusté ; lorsqu'un rachat est prévu, la part déduite est reversée après travaux, sur présentation des factures.

6. LES HONORAIRES

Le premier diagnostic est gratuit et sans engagement. Si votre sinistre ne justifie pas l'intervention d'un expert, je vous le dis franchement et je vous oriente vers les démarches que vous pouvez mener seul. Sinon, les honoraires sont dus au seul résultat : aucune indemnité versée, aucun honoraire.

Les honoraires sont assis sur l'indemnité que vous percevez, quel que soit l'état du dossier à la signature — avant toute expertise ou déjà chiffré par la compagnie. Ils vous sont présentés par écrit, dans le mandat de mission, avant toute signature. Pas d'indemnité versée, pas d'honoraires.

Où sont écrits vos honoraires

Dans le mandat de mission, qui vous est remis en main propre et expliqué avant toute signature. Il ne se télécharge nulle part.

Honoraires hors taxes, TVA de 20 % en sus au taux en vigueur au jour de la facturation. Si votre contrat comporte une garantie « Honoraires d'expert », la part remboursée vient en déduction des honoraires dus et peut, avec l'accord de la compagnie, m'être versée directement, sans avance de votre part.



Votre espace assuré — déclarer un sinistre,
suivre votre dossier, documents utiles.

Scannez, ou partagez le lien :
kalte-expertises.fr/assure

**Jérémy Verschaere**

Expert d'assuré IARD · 9 rue Pau Casals, 92100 Boulogne-Billancourt

06 59 05 48 19jeremie@kalte-expertises.fr

KALTE, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 1 500 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 107 857 567.