

DIRECTIVE D'APPLICATION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS EN REGARD DE LA DÉFINITION D'EXPERT EN SINISTRE ET DES ACTIVITÉS QUI LUI SONT EXCLUSIVES

La présente directive remplace la directive publiée au Bulletin de l'Autorité des marchés financiers le 26 octobre 2007. Elle prévaut en cas de contradiction avec d'autres textes.

Nous soulignons que la Chambre de l'assurance de dommages (la « ChAD ») publie également un tableau intitulé « Guide de partage des rôles et responsabilités » qui vise à renseigner les professionnels de l'Industrie sur les actes exclusifs aux experts en sinistre versus ceux qui peuvent être exécutés par des fournisseurs de services ou par des employés au téléphone, dans le respect de certaines conditions, tel qu'autorisé par la présente directive. La ChAD a préparé ce tableau en collaboration avec des experts en sinistre en cabinet et à l'emploi d'un assureur. Vous pouvez le trouver sur son site Internet au : www.chad.qc.ca.

L'expertise en règlement de sinistres est strictement réservée aux titulaires d'un certificat d'expert en sinistre délivré par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») et toute personne qui agit comme expert en sinistre sans être titulaire d'un tel certificat commet une infraction.

Il appartient à l'assureur de confier le règlement de ses réclamations à des personnes autorisées. Ainsi, il peut :

- avoir du personnel certifié à l'interne et être lui-même inscrit comme cabinet (il est alors de sa responsabilité de s'assurer que son personnel est titulaire d'un certificat d'expert en sinistre);
- confier le règlement de ses réclamations à des cabinets ou des sociétés autonomes d'experts en sinistre ou à des représentants autonomes certifiés (il doit alors s'assurer qu'ils sont inscrits à l'Autorité et ces cabinets ou sociétés ont la responsabilité d'avoir du personnel dûment certifié).

1. ACTIVITÉS EXCLUSIVES

Les activités exclusives à la discipline de l'expertise en règlement de sinistres nécessitant la détention d'un certificat de l'Autorité sont les suivantes :

1.1 Enquêter sur un sinistre

L'objectif premier de cette enquête consiste à rechercher la cause d'un sinistre et les circonstances entourant celui-ci.

Les fonctions découlant de cette activité sont notamment les suivantes :

- établir le premier contact avec l'assuré;
- faire signer le consentement pour la cueillette de renseignements;
- recueillir les renseignements relatifs au sinistre;
- obtenir la déclaration de l'assuré;
- obtenir la déclaration des tiers, y compris celle des spécialistes ou fournisseurs de services;
- visiter et inspecter les lieux du sinistre;
- prendre des mesures et des photos;

- mandater les fournisseurs et les spécialistes et superviser leur travail;
- déterminer le respect des conditions du contrat par rapport au risque assuré;
- faire signer la reconnaissance de réserve;
- déterminer la cause du sinistre;
- fournir à l'assuré les explications relatives aux protections d'assurance et aux actes accomplis lors de l'enquête;
- réviser l'enquête.

1.2 Estimer les dommages d'un sinistre

Cette activité consiste à porter un jugement sur la valeur des dommages.

Les fonctions découlant de cette activité sont notamment les suivantes :

- estimer le montant des dommages;
- établir la dépréciation d'un bien;
- mandater les fournisseurs et les spécialistes et superviser leur travail;
- déclarer un bien perte totale;
- fournir à l'assuré les explications relatives à l'estimation des dommages;
- réviser l'estimation des dommages.

1.3 Négocier le règlement d'un sinistre

L'objectif premier de cette activité est d'examiner la réclamation en regard de l'enquête et de l'évaluation effectuées et de régler le dossier de réclamation à la satisfaction de l'assureur et de l'assuré.

Les fonctions découlant de cette activité sont notamment les suivantes :

- établir la responsabilité des parties;
- déterminer la recevabilité de la perte;
- décider de la dépréciation à appliquer au relevé des dommages;
- autoriser le remplacement d'un bien déclaré perte totale;
- autoriser le remplacement des biens en valeur à neuf;
- établir le montant de l'indemnité;
- mandater les fournisseurs et les spécialistes et superviser leur travail;
- faire signer une cession de créance;

- recommander à l'assureur un règlement et obtenir l'autorisation de régler;
- réviser l'ensemble de l'enquête et autoriser le règlement;
- transmettre l'offre de l'assureur à l'assuré;
- donner les explications concernant les modalités du règlement et des dispositions qu'entend prendre l'assureur;
- négocier le règlement avec l'assuré;
- conclure un règlement avec l'assuré;
- faire une recommandation de paiement à l'assureur;
- obtenir une demande d'indemnité ou une quittance;
- aviser l'assuré que l'assureur nie couverture.

2. EMPLOYÉS, SURNUMÉRAIRES ET CADRES SUPÉRIEURS POUVANT EXERCER CERTAINES ACTIVITÉS EXCLUSIVES

Les activités exclusives de l'expert en sinistre peuvent, à certaines conditions, être exercées par d'autres personnes. Ces personnes sont :

2.1 Les surnuméraires en cas de catastrophe

L'Autorité acceptera qu'un cabinet ou une société autonome inscrit dans la discipline d'expertise en règlement de sinistres ait recours, pour un temps limité, en cas de catastrophe, aux services de surnuméraires non titulaires d'un certificat d'expert en sinistre pour effectuer les activités énumérées au point 1 ci-dessus, si les trois conditions suivantes sont remplies :

- l'urgence de la situation empêche toutes les personnes normalement autorisées à agir à titre d'expert en sinistre de répondre aux besoins de tous les sinistrés;
- la protection du consommateur justifie l'intervention de surnuméraires; et
- l'Autorité publie un avis ou un communiqué à l'effet que la situation est un cas de catastrophe.

2.2 Les employés au téléphone

L'Autorité accepte¹ que les activités énumérées au point 1 soient effectuées par des employés d'un cabinet ou d'une société autonome autorisé dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres qui ne sont pas détenteurs d'un certificat d'expert en sinistre, dans la mesure où toutes les conditions ci-dessous sont satisfaites :

¹ Cette permission pourrait, dans un souci de protection du consommateur, être révisée par l'Autorité, soit de façon particulière, dans le cas d'un manquement d'un cabinet ou société autonome, soit de façon plus générale en reconsidérant la directive pour l'ensemble des cabinets et sociétés.

- ces activités sont effectuées sous la responsabilité et la supervision directe d'un expert en sinistre dûment certifié;
- ces employés n'ont pas à se déplacer à l'extérieur de leur lieu habituel de travail; et
- ces activités sont effectuées uniquement dans le cadre du traitement de l'un des cas suivants :
 - les dossiers de remplacement ou de réparation de vitres de véhicules automobiles;
 - les dossiers soumis à l'application de la *Convention d'indemnisation directe*;
 - les dossiers dont la valeur de la réclamation soumise par le sinistré est inférieure à 2 000 \$.

2.3 Les cadres supérieurs des compagnies d'assurance²

Le cadre supérieur pourra exercer certaines activités exclusives à l'expert en sinistre, particulièrement les fonctions énumérées au point 1.3, sans détenir de certificat d'expert en sinistre lorsque ces activités sont effectuées strictement à titre de gestionnaire de la compagnie.

Les cadres de premier niveau devront, quant à eux, être certifiés à titre d'experts en sinistre. Est considéré cadre de premier niveau, notamment, un directeur des sinistres duquel relèvent les opérations d'expertise en règlement de sinistres et qui dirige les chefs de services, les réviseurs, les conseillers techniques et les experts en sinistre.

Le seul fait qu'une personne soit désignée comme un cadre supérieur ne suffit pas. Il s'agit d'une question de fait. Un cadre supérieur fait partie de la haute direction. Il relève directement d'un ou de plusieurs actionnaires, du président, du conseil d'administration ou du directeur général de l'entreprise. Il jouit d'un important pouvoir décisionnel, gère généralement du personnel cadre et participe à l'élaboration des orientations et des décisions qui visent l'ensemble de l'entreprise. Toutes les entreprises n'ont pas nécessairement de cadres supérieurs.

3. FOURNISSEURS DE SERVICES ET SPÉCIALISTES

Certaines personnes qui exercent des activités mentionnées au point 1 n'ont pas à être certifiées à titre d'expert en sinistre. En effet, en vertu de l'article 10 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (« LDPSF »), ne sont pas des experts en sinistre :

- la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, en exerce une fonction;
- la personne physique qui exerce l'activité d'estimateur au sens du titre VI de la *Loi sur l'assurance automobile*.

L'estimateur est la personne qualifiée par le Groupement des assureurs automobiles pour faire l'évaluation du dommage subi par une automobile. Ses activités sont très restreintes et ne regroupent pas toutes les activités qu'un expert en sinistre certifié peut faire.

² Pour les fins de la présente Directive, l'expression « compagnie d'assurance » comprend toute personne morale pratiquant les assurances de dommages au Québec.

Ces personnes peuvent être appelées « fournisseurs de services ». Sont notamment des fournisseurs de services : les estimateurs automobiles (incluant les Centres d'estimation), les ingénieurs, les restaurateurs après sinistre, les entrepreneurs de la construction, les évaluateurs, les nettoyeurs, etc.

Ces personnes peuvent aussi, à titre de spécialistes, être à l'emploi d'une compagnie d'assurance.

Les services offerts par ces fournisseurs de services et ces spécialistes doivent être retenus uniquement pour ce pour quoi ils possèdent une expertise. Il est de la responsabilité de l'expert en sinistre de bien circonscrire le mandat confié au fournisseur de services ou au spécialiste et de s'assurer qu'il se limite à son domaine d'intervention.

4. LES STAGIAIRES

Les stagiaires à l'emploi d'une compagnie d'assurance, d'un cabinet ou d'une société autonome d'experts en sinistre peuvent poser certains actes réservés à l'expert en sinistre. Ces actes sont prévus aux articles 90 et 90.1 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*.

À cet effet :

- pendant son stage, le stagiaire peut procéder à la cueillette d'informations et assister son maître de stage dans l'enquête du sinistre, l'estimation des dommages et la négociation du règlement;
- pour le stagiaire qui participe au Régime d'apprentissage en milieu de travail, à compter du 46^e jour de son stage il peut procéder à la cueillette d'informations, enquêter sur un sinistre, estimer les dommages et négocier un règlement.

Le travail du stagiaire doit toujours se faire **sous la supervision** de l'expert en sinistre / maître de stage ainsi que du cabinet ou de la société autonome pour le compte duquel il agit.

Le terme « **assister** » doit être compris comme accompagner son maître de stage dans l'exécution de ses fonctions.

« **Sous la supervision** » veut dire que les actes qui pourront être accomplis de façon indépendante – par le stagiaire seul – devront être révisés, et corrigés le cas échéant, par le maître de stage.

5. DROITS ACQUIS

En vertu de l'article 547 de la LDPSF, certaines personnes qui étaient anciennement à l'emploi d'un intermédiaire de marché en assurance de dommages (dont les experts en sinistre) ont pu bénéficier d'un droit acquis et peuvent toujours, sans détenir de certificat, agir comme experts en sinistre et demeurent donc autorisées à poser des actes qui leur sont réservés.