

LE RÔLE D'ENQUÊTER,  
D'ESTIMER ET  
DE NÉGOCIER DEMEURE,  
MAIS LES EXPERTS  
EN SINISTRE DOIVENT  
S'ADAPTER AUX  
RÉALITÉS MOUVANTES.



# LES DÉFIS DE L'EXPERTISE EN RÉGLEMENT DE SINISTRES

Le moins qu'on puisse dire, c'est que le travail de l'expert en sinistre n'est pas monotone. L'apparition de nouveaux matériaux de construction, les avancées technologiques, la réduction des délais de réponse aux clients, la multiplication des expertises : voilà quelques éléments qui dynamisent cette profession en constante évolution.

« Notre rôle est fondamentalement le même aujourd'hui, mais les professions qui nous entourent ont évolué. Dans les années 70, 80 et même 90, les experts en sinistre et les assureurs faisaient fréquemment nettoyer le bas des divans en tissu à la suite d'un refoulement d'égout, se rappelle Martin Courval, expert en sinistre chez Expertises Courval Inc. Puis, des études scientifiques ont démontré que même en nettoyant en surface le tissu d'un divan, les bactéries demeuraient présentes et pouvaient même continuer à proliférer. C'est pourquoi ce même divan est maintenant remplacé. À ce titre, les nettoyeurs après sinistre ont joué un grand rôle dans l'évolution des mentalités. »

Nancy Raymond, présidente d'Entreprises Première Générale, une compagnie œuvrant en restauration après sinistre, renchérit : « Les techniques d'assèchement et les équipements de pointe disponibles aujourd'hui permettent de récupérer des matériaux et des biens, voire d'éviter la démolition des lieux. Au fur et à mesure que la technologie s'améliore, nous sensibilisons les experts à ces nouveaux outils qui, inévitablement, changent – et continueront à changer – les façons de régler les sinistres. »

Le rôle d'enquêteur, d'estimer et de négocier demeure, mais les experts en sinistre doivent s'adapter aux réalités mouvantes. « La place de plus en plus grande qu'occupe la technologie dans la gestion des réclamations constitue un des enjeux de notre profession », indique Suzanne Joannette, expert en sinistre et directrice du service d'indemnisation chez TD Assurance. D'une part, l'accès aux outils technologiques facilite le travail. Prenons l'exemple des lasers infrarouges qui explorent l'intérieur des murs et aident désormais à

déterminer les causes des sinistres. D'autre part, la vitesse à laquelle les experts en sinistre doivent répondre aux clients s'est accrue. « À l'époque, les demandes d'indemnisation étaient envoyées par la poste, se souvient M. Courval. Aujourd'hui, on en reçoit sept jours sur sept, parfois 24 heures sur 24, et on communique avec les assurés par texto et par courriel. » Nul doute que ces nouvelles exigences exercent de la pression sur l'expert en sinistre, qui doit offrir aux consommateurs les informations auxquelles ils ont droit pour bien comprendre les étapes du règlement de sinistre, et du coup, respecter ses obligations déontologiques.

## Tel un chef d'orchestre

Nettoyeurs après sinistre, évaluateurs en bâtiment agréés, ingénieurs, techniciens en informatique, « spécialistes du meuble », consultants en toiture, évaluateurs automobiles, comptables, avocats, plombiers, électriciens, entrepreneurs, spécialistes en égouts résidentiels, bijoutiers : la liste des fournisseurs qui peuvent intervenir dans un règlement de sinistre est très longue. Autre facteur de confusion pour le sinistré : le nombre d'intervenants, qui influence le degré de complexité de la réclamation. Heureusement, l'expert en sinistre est là pour coordonner l'ensemble de l'œuvre.

M. Courval compare son travail à celui d'un chef d'orchestre. « C'est le chef d'orchestre qui mandate ses musiciens afin que chacun joue sa partition au meilleur de ses connaissances et qu'en émerge une symphonie cohérente et agréable à l'oreille. Avez-vous déjà vu un chef d'orchestre prendre un violon et en jouer au beau milieu d'un concert? », répond-il à ceux qui déplorent le manque d'implication des experts en sinistre lors du processus de réclamation. Il revient par ailleurs aux experts en sinistre de mandater les fournisseurs appropriés afin qu'ils leur fournissent les détails, les rapports, les évaluations ou les informations nécessaires pour prendre une décision quant à la cause du sinistre, au montant des dommages ainsi qu'à la dépréciation, à la perte ou au remplacement des biens.





### Enquêter et déterminer la cause

« Je ne demande jamais à l'évaluateur en bâtiment ou à l'ingénieur de trouver la cause des dommages, précise M. Courval, mais je leur demande presque toujours de me donner leur avis sur la cause la plus probable du sinistre. » S'appuyant sur les déclarations écrites ou verbales des assurés et des intervenants, l'expert en sinistre est en mesure d'identifier la cause du sinistre, une fonction qui lui revient exclusivement.

Un cas<sup>1</sup> porté devant le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) rappelle l'importance de procéder dans les meilleurs délais aux recherches nécessaires pour déterminer la cause du sinistre. L'expert en sinistre avait attendu pendant plus d'un an avant de retenir les services d'une firme spécialisée pour faire l'inspection de la toiture de la résidence d'un assuré. Ainsi, un simple dégât d'eau s'était transformé en tsunami, avec pour résultat que l'assuré n'a pu réintégrer son domicile que 20 mois plus tard. Quelques situations semblables ont soulevé des questions au Bureau du syndic qui a constaté que les experts, lorsqu'il est question d'un dommage causé par l'eau, laissent parfois à l'assuré le fardeau de trouver la cause du dommage alors que pour les autres sinistres, par exemple les incendies, ils mandatent des ingénieurs dont les honoraires sont assumés par les assureurs. L'article 10 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* stipule pourtant qu'il revient à l'expert d'enquêter sur le sinistre. Quant à la *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*, elle précise que la fonction d'enquêter « consiste à rechercher la cause d'un sinistre et les circonstances entourant celui-ci. »

### Expert en sinistre, restaurateur après sinistre... le premier sur place ?

L'outil « Partage des rôles et responsabilités en expertise de règlement de sinistres » créé par la ChAD mentionne en tête de liste que la fonction « établir le premier contact avec l'assuré » est réservée à l'expert en sinistre ou à un employé au téléphone autorisé à régler des sinistres en vertu de la directive de l'Autorité des marchés financiers. Ce contact préliminaire est d'ailleurs l'occasion de rassurer le sinistré et de lui expliquer les étapes initiales du processus de règlement. Cela dit, des mesures d'urgence sont souvent nécessaires et un spécialiste en restauration après sinistre est en général dépêché sur les lieux avant l'expert en sinistre affecté au dossier. « Nous effectuons souvent la première intervention sur place, précise M<sup>me</sup> Raymond. Notre mandat est d'appliquer les mesures d'urgence, de limiter la perte, de contrôler les dommages et de nous assurer qu'il n'y a pas d'aggravation. Ensuite, nous devons suivre les recommandations de l'expert en sinistre. »

Même si le spécialiste en restauration est présent dès les premières heures après le sinistre, il n'en demeure pas moins que l'expert en sinistre est le maître d'œuvre du processus complet et qu'il doit être le mandant des fournisseurs qui l'aideront à assumer ses responsabilités. « Un des principaux enjeux réside dans la communication claire au client quant au rôle joué par les divers intervenants dans le processus de règlement de la réclamation, indique M<sup>me</sup> Joannette. Le client doit être en mesure de bien comprendre les différents choix qui s'offrent à lui ainsi que les rôles et responsabilités de chaque intervenant. »

Pour une carrière au potentiel illimité à titre de travailleur autonome dans le domaine de l'assurance de dommages, rejoignez-vous à SSQauto en tant qu'agent affilié.

Vous êtes un candidat provenant de l'un des quatre coins de la province qui :

- Détient un certificat valide d'agent ou de courtier en assurance de dommages émis par l'Autorité des marchés financiers (AMF)
- Fait preuve d'initiative et qui a un sens de l'entrepreneuriat développé
- Est orienté vers le client
- Possède une personnalité axée sur les résultats

N'hésitez pas à postuler à : [SSQauto.com/affilié](http://SSQauto.com/affilié)

**LA BONNE PLACE  
POUR FAIRE CARRIÈRE**

**Devenez agent en assurance de  
dommages affilié à SSQauto**

**SSQauto**  
Cabinet de services financiers



# Outils

## Des solutions

La plupart du temps, l'expert en sinistre se déplace en cas de sinistre majeur. Or, M. Courval propose de changer les règles du jeu : « L'expert devrait être dépêché sur les lieux chaque fois qu'il y a un refoulement d'égout, un vol de véhicule ou une réclamation en copropriété. Ce sont là des situations plus complexes qui bénéficieraient du contact humain et plus concret qu'une visite procure. » Cette rencontre faciliterait non seulement le processus de réclamation, mais elle permettrait surtout aux assurés de mieux saisir le rôle de l'expert en sinistre et, par conséquent, de consolider le lien de confiance. « Cette procédure favoriserait aussi un meilleur partage des tâches avec les spécialistes en restauration après sinistre, ajoute M<sup>me</sup> Raymond. Dans un monde idéal, l'expert en sinistre, le spécialiste en restauration et le sinistré devraient se rencontrer sur les lieux du sinistre 24 heures après l'intervention d'urgence. Le but : établir un plan d'action précis relativement au déroulement du règlement de sinistre. Parfois, on ne connaît pas le nom de l'expert en sinistre affecté au dossier à ce moment alors que l'assignation rapide d'un responsable de la réclamation rassure le sinistré et nous guide dans nos démarches. »

## De nouveaux défis en perspective

Les dégâts d'eau représentent d'ores et déjà la majorité des cas de sinistres qui surviennent au Québec. « Le montant des réclamations pour ce type de sinistre est aussi en hausse, observe M<sup>me</sup> Joannette. Les gens considèrent de plus en plus leur sous-sol comme une partie prenante de leur espace de vie et y installent souvent des équipements électroniques coûteux. Il s'agit pourtant d'un endroit plus susceptible d'être touché par un dégât d'eau. » M<sup>me</sup> Joannette mentionne également un autre défi de taille pour l'industrie : la rétention du bassin de talents en expertise de sinistres. C'est pourquoi il faut prévoir une intégration adéquate des nouvelles recrues et les doter d'un plan de développement.

M. Courval, expert en sinistre indépendant, M<sup>me</sup> Joannette, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur, et M<sup>me</sup> Raymond, spécialiste en restauration après sinistre, s'entendent pour dire que le travail d'équipe, la communication et l'assuré doivent être au cœur des règlements de sinistres. Tout le monde y gagne! ■

## TENUE DE DOSSIERS ET NOTES AUX DOSSIERS POUR LES EXPERTS EN SINISTRE

L'expert en sinistre a une obligation de tenir adéquatement ses dossiers de réclamation ainsi que de consigner des notes concernant les échanges, les conversations, les actions posées et les conseils fournis aux sinistrés. L'utilisation d'un système informatique de gestion documentaire ou d'un système d'enregistrement téléphonique ne le libère pas de ces obligations. Un outil présentant, entre autres, le contenu minimal que devrait inclure le dossier de réclamation est disponible à **chad.ca**.

## PARTAGE DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La ChAD a dressé une liste détaillée des rôles et responsabilités en expertise de règlement de sinistres. Pour chaque tâche, il est indiqué si elle est réservée exclusivement à l'expert en sinistre ou si elle peut être effectuée par un employé ou un fournisseur de services, tel qu'un spécialiste en restauration après sinistre. Rendez-vous à **chad.ca** pour la consulter.

<sup>1</sup> Syndic c. Paquet, 2013 CanLII 33399 (QC CDCHAD). Cette décision a été portée en appel.