



Tenue de dossiers et notes aux dossiers pour les experts en sinistre

L'obligation de l'expert en sinistre de tenir adéquatement ses dossiers est liée à celle d'agir avec compétence et professionnalisme, tel que l'exige l'article 16 de la **Loi sur la distribution de produits et services financiers**. Une mauvaise tenue de dossiers est considérée comme une pratique négligente de ses activités en vertu des articles 10, 15 et 58 (1) du **Code de déontologie des experts en sinistre**. Enfin, le contenu du dossier comme tel doit respecter les exigences du **Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome**. Ces sources législatives peuvent être consultées à la fin de cette procédure.

L'expert en sinistre a également des obligations quant aux notes aux dossiers pour documenter les échanges, conversations, actions posées et conseils fournis aux sinistrés. Les notes aux dossiers sont essentielles pour assurer adéquatement leur suivi.

L'utilisation d'un **système informatique de gestion documentaire** ou l'adoption d'une méthode sans papier (*paperless/paperfree*) ne diminue en rien les obligations des cabinets et des experts en sinistre quant à la tenue professionnelle des dossiers et des notes aux dossiers.

OBLIGATIONS DU CABINET

- Tenir un dossier pour chaque sinistré ou chaque réclamation.
- Adopter un système permettant le classement ordonné des dossiers (ex. : numéro de réclamation, de sinistre ou de sinistré).
- Conserver ses dossiers à l'un des établissements du cabinet déclaré au registre de l'Autorité des marchés financiers.
 - Les documents contenus dans un dossier peuvent être conservés à différents endroits ou sur différents supports, à condition que le dossier puisse être reconstitué et qu'il soit disponible dans un délai raisonnable.
- Conserver ses dossiers de façon sécuritaire.
 - Protéger les **dossiers physiques** contre le feu et le vol en se munissant, par exemple, de systèmes d'alarme, de classeurs ininflammables et d'extincteurs.
 - Protéger les **dossiers sur support informatique** contre la perte, la destruction ou la falsification. Ainsi, le cabinet doit faire des copies de sauvegarde des données, contrôler les accès informatiques et favoriser des systèmes informatiques qui rendent impossible la modification ou le raturage des données.
- Proscrire l'utilisation d'autocollants (*post-it*) et de papiers de petit format pour l'inscription des notes dans les dossiers physiques. Les notes inscrites sur petits formats devraient être retranscrites au dossier.



- Mettre en place un système permettant d'identifier la date de fermeture d'un dossier ou de la dernière activité effectuée dans un dossier afin de bien gérer les obligations relatives à la période minimale de conservation des dossiers.

RAPPEL : Obligation de conserver les dossiers cinq ans après la dernière transaction

Chacun des dossiers de réclamation doit être conservé pour une période minimale de cinq ans, à partir de la dernière de ces éventualités :

- de la fermeture définitive du dossier,
- de la date de la prestation du dernier service rendu au sinistré,
- du dernier rapport remis à l'assureur qui a mandaté le cabinet d'expertise en règlement de sinistres,
- du règlement complet de la réclamation, que l'assureur indemnise ou non le sinistré.

Note : Si vous avez connaissance ou êtes informé d'une aggravation des dommages dans un dossier précédemment fermé, ou de l'existence d'un litige concernant une réclamation, il est important de rouvrir le dossier et de s'assurer de sa conservation au-delà du délai habituel, et ce jusqu'à la conclusion du nouveau développement. En cas de doute, consultez un supérieur.

**SYSTÈME INFORMATIQUE DE L'ASSUREUR
PRÉCISION IMPORTANTE POUR LES EXPERTS EN SINISTRE INDÉPENDANTS**

Lorsque l'expert en sinistre indépendant mandaté par un assureur utilise un système de portail informatisé offert par l'assureur, les procédures du cabinet relativement à la tenue de dossiers devront contenir une section sur l'utilisation de ce portail. En effet, les informations obtenues à partir d'un tel système **ne constituent pas le dossier de réclamation de l'expert en sinistre indépendant**, mais plutôt celui de l'assureur. Il faudra soit imprimer tous les documents pour les joindre au dossier papier ou créer une « copie-miroir » du dossier sur le système informatique du cabinet. D'autre part, le dossier de réclamation doit être disponible malgré une suspension du lien informatisé.

Ainsi, le système informatique de l'assureur ne devrait pas être le seul endroit où consigner les notes aux dossiers de l'expert en sinistre indépendant.

OBLIGATIONS DE L'EXPERT EN SINISTRE

- Déposer au dossier de réclamation du sinistré tous les documents et y consigner tous les renseignements exigés dans la présente procédure.
- Tenir ses dossiers de façon ordonnée et complète de telle manière que n'importe quel autre expert en sinistre du cabinet ou de l'assureur puisse en assurer le suivi et répondre aux demandes du sinistré, le cas échéant.
- Consigner des notes aux dossiers lisibles et ordonnées. Pour chaque note, l'expert en sinistre doit :
 - Spécifier la date de sa réalisation.
 - Inscrire assez de détails pour en comprendre la teneur, et ce, même quelques années plus tard.
 - Indiquer qu'il en est l'auteur.



Note : Les notes aux dossiers concernent, entre autres, l'ensemble des échanges et conversations avec le sinistré ou les tiers, ainsi que les informations fournies, notamment les mandats confiés et instructions données aux fournisseurs de services et les suivis effectués avec ces derniers, de même que les activités exécutées, tel qu'expliqué à la section « Contenu du dossier de réclamation ».

SUR LA ROUTE...

Une partie importante du travail de l'expert en sinistre peut être effectuée sur la route. L'expert en sinistre doit donc s'assurer qu'il est équipé pour prendre des notes précises et complètes et, surtout, pour protéger les renseignements confidentiels en sa possession.

CONTENU DU DOSSIER DE RÉCLAMATION

Le contenu minimal du dossier de réclamation devrait comprendre :

A. Informations de base

- Le nom du sinistré et ses coordonnées.
- Le numéro de référence du dossier de réclamation (ou du sinistre).
- La date de l'avis de sinistre.
- Le lieu du sinistre.
- Le numéro de police et les périodes de couverture, le cas échéant.
- La date et la nature du sinistre ainsi que les circonstances l'entourant.
- Le montant, l'objet et la nature de la couverture d'assurance, la franchise, les limitations et exclusions.
- Les explications données au sinistré quant au consentement relatif à la cueillette et la communication de renseignements personnels et aux cessions de créances, le cas échéant.

B. Documents, à titre d'exemple et selon les circonstances

- Le formulaire de « consentement relatif à la cueillette et la communication de renseignements » complété et signé par le sinistré. Un formulaire conçu par la ChAD est disponible à chad.ca, dans la boîte à outils.
- La déclaration initiale de sinistre et les déclarations subséquentes.
- Les déclarations de tiers.
- Les photos des lieux ou biens endommagés.
- La liste des biens perdus, endommagés ou entreposés du sinistré, transmise par celui-ci ou par toute autre personne ayant préparé une telle liste.



- Les devis et les estimations de coûts des travaux, les évaluations des fournisseurs de services, les rapports d'expertise ainsi que les coordonnées des responsables chez ces tiers.
- Tout autre document relatif aux services rendus, par exemple :
 - tous les documents transmis par le sinistré pour appuyer sa réclamation : liste de biens, photos et preuves d'achat des biens, factures de remplacement d'un bien, factures d'entretien, etc.;
 - une copie de la police d'assurance;
 - les factures et les reçus;
 - une copie des correspondances reçues et transmises, liées au dossier - y compris les télécopies et courriels.

Note : si les courriels ne sont pas conservés sur support papier, ils doivent être « rattachés » au dossier électronique et non pas simplement conservés dans la boîte de réception des courriels de l'expert en sinistre, et ce, afin qu'ils puissent être facilement retrouvés et, au besoin, consultés par d'autres.
- Tout autre renseignement découlant des services rendus.

C. Notes au dossier de réclamation

Les notes au dossier doivent être claires, complètes, précises, lisibles et compréhensibles pour l'expert en sinistre responsable du dossier ainsi que pour toute personne pouvant être appelée à prendre la relève du dossier, ou pour celles autorisées par la loi à les vérifier ou à les consulter.

Une note trop abrégée ou incomplète telle que : « téléphone assuré – 10 min. », ne respecte pas cette obligation. Ainsi, les feuilles de temps complétées pour les besoins de facturation à l'assureur ne constituent pas une note au dossier.

Les notes doivent être rédigées en même temps ou le plus rapidement possible après les événements.

De plus, les notes doivent être objectives et contenir des faits et détails **concrets**. Les opinions, intuitions et impressions font certainement partie du travail d'enquête de l'expert, mais ne pourront être considérées comme une note au dossier si elles ne sont pas appuyées par des éléments concrets.

Exemple : au lieu d'écrire « Le sinistré ment », il vaut mieux inscrire :

- « Le sinistré offre des versions contradictoires des événements et n'est pas en mesure d'expliquer les contradictions dans les versions. »
- « Le sinistré affirme qu'il venait d'acheter des électroménagers, mais n'a gardé aucune facture et ne se souvient pas du magasin où il a effectué les achats. »

D'autre part, ces notes devront refléter, par exemple :

- les résumés des conversations téléphoniques ou des rencontres avec le sinistré;
- les détails quant aux demandes formulées ou renseignements donnés par le sinistré;



- les notes relatives aux informations et explications données au sinistré et aux décisions prises (ex. : cessions de créances en faveur des fournisseurs de services, avis de réserve de l'assureur relativement à la non-recevabilité possible de la réclamation, etc.);
- les résumés des conversations téléphoniques ou des rencontres avec d'autres représentants, experts en sinistre, et autres intervenants au dossier, surtout les fournisseurs de services mandatés par l'expert en sinistre;
- les enregistrements des conversations téléphoniques, le cas échéant;
- les résumés des interventions et démarches de l'expert en sinistre ainsi que des différents employés ou autres experts en sinistre impliqués dans le dossier, les instructions données et les comptes rendus des fournisseurs.

IMPORTANT : FOURNISSEURS DE SERVICES EXTERNES (APRÈS SINISTRE)

L'article 21 du *Code de déontologie des experts en sinistre* est au cœur même du rôle de l'expert en sinistre. On y lit :

« L'expert en sinistre doit fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre et des services qu'il lui rend. »

L'expert en sinistre doit donc noter au dossier le travail effectué et les services rendus en vue du règlement du sinistre, pour être en mesure de fournir les explications nécessaires et de s'y référer au besoin.

De plus, le recours aux fournisseurs de services externes ne doit pas faire perdre le contrôle de son dossier à l'expert en sinistre. Il doit en tout temps connaître l'état d'avancement des travaux, le statut de la réclamation et les frais encourus. À cet égard, des notes complètes permettent de démontrer les actes posés et les communications verbales.

SOURCES LÉGISLATIVES

L'obligation de tenir adéquatement ses dossiers est liée à celle d'agir avec compétence et professionnalisme, tel que l'exige l'article 16 de la ***Loi sur la distribution de produits et services financiers***, soit :

16. *Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients. Il doit agir avec compétence et professionnalisme.*

Une mauvaise tenue de dossiers est également considérée comme une pratique négligente de ses activités, en vertu des articles 10, 15 et 58(1) du ***Code de déontologie des experts en sinistre*** :

10. *L'expert en sinistre ne doit pas négliger les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités; il doit s'en acquitter avec intégrité.*
15. *La conduite de l'expert en sinistre doit être empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité.*
58. *Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour l'expert en sinistre d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment:*
- 1° *d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente.*

Enfin, le contenu du dossier comme tel doit respecter les exigences du ***Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*** (D-9.2, r.2 no 9).