



Partage des rôles et responsabilités



**CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**

chad.ca

Partage des rôles et responsabilités

L'expert en sinistre est la personne physique qui, en assurance de dommages, enquête sur un sinistre, en estime les dommages ou en négocie le règlement. Il est le maître d'œuvre du processus complet de règlement d'un sinistre. Dans le cadre de ses responsabilités, l'expert en sinistre peut également être appelé à mandater un fournisseur ou un spécialiste pour exécuter une fonction découlant des activités qui lui sont exclusives, tout en demeurant déontologiquement responsable de l'exécution de celle-ci. Les fournisseurs et les spécialistes mandatés par l'expert en sinistre doivent s'en tenir à l'exécution de la fonction qui leur est demandée en se limitant à leur champ de spécialisation et ne pas intervenir autrement.

Il appartient donc à l'expert en sinistre de bien circonscrire le mandat confié.

Un outil pour vous aider

Découlant de 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*, la ChAD a conçu ce tableau qui présente les activités exclusives aux experts en sinistre et départage celles pouvant être exécutées par des employés au téléphone, des spécialistes et des fournisseurs de services, et ce, dans le respect de certaines conditions de la Directive de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité).

Cet outil de référence vous sera fort utile dans votre pratique professionnelle de tous les jours, puisqu'il trouve application à tous les types d'experts en sinistre, soit :

- les experts en cabinet d'expertise en règlement de sinistres, y compris les représentants autonomes, mandatés par les assureurs (dits indépendants);
- les experts en cabinet d'expertise en règlement de sinistres, y compris les représentants autonomes, mandatés par les assurés (dits publics);
- les experts à l'emploi des assureurs (au téléphone, sur la route, réviseurs, conseillers techniques), jusqu'aux cadres de premier niveau;
- les experts à l'emploi de cabinets de courtage;
- les représentants ayant la mention « E » à leur certificat.


NOTE Certains exemples et commentaires s'appliquent à des sinistres à des bâtiments et des adaptations pourraient être nécessaires pour d'autres types de sinistres.

LÉGENDE

EXCLUSIF À L'EXPERT EN SINISTRE




CAS D'EXCEPTION

Peut être effectué par un employé au téléphone autorisé à régler des sinistres en vertu de la Directive de l'Autorité 




Peut être effectué par un spécialiste ou un fournisseur de services 



-  Selon la Directive de l'Autorité, un employé non certifié est autorisé à régler un sinistre dans la mesure où toutes les conditions ci-dessous mentionnées sont satisfaites :
1. ces activités sont effectuées sous la responsabilité et la supervision directe d'un expert en sinistre dûment certifié ; et
 2. ces employés travaillent au téléphone et n'ont pas à se déplacer « sur la route » ; et
 3. ces activités sont effectuées uniquement dans le cadre du traitement de l'un des dossiers suivants :
 - (a) les dossiers de remplacement ou de réparation de vitres de véhicules automobiles;
 - (b) les dossiers soumis à l'application de la *Convention d'indemnisation directe*; ou
 - (c) les dossiers dont la valeur de la réclamation soumise par le sinistré est inférieure à 2000\$.

Dans les commentaires de ce tableau, le terme « expert en sinistre » inclut aussi l'employé au téléphone autorisé à régler des sinistres en vertu de la Directive de l'Autorité, dans la mesure où il satisfait aux conditions de celle-ci.

Pour de plus amples détails, consultez la Directive de l'AMF sur www.lautorite.qc.ca.

-  Sont des fournisseurs de services : l'estimateur automobile à l'emploi d'un assureur ou indépendant (incluant les centres d'estimation), l'estimateur à l'emploi d'un garagiste (Photo-Link, etc.), les ingénieurs, les restaurateurs après sinistre, les entrepreneurs de la construction, les évaluateurs, les nettoyeurs, etc.

Sont des spécialistes, par exemple, les avocats, comptables et enquêteurs spécialisés.

An English version of this guide is available at chad.ca

ENQUÊTER un sinistre

Les fonctions découlant de cette activité sont notamment :			COMMENTAIRES	
1. Établir le premier contact avec l'assuré	●	●	Si l'information initiale recueillie lorsque l'assuré appelle pour rapporter un sinistre chez l'assureur (identification de l'assuré, lieu et circonstances du sinistre), n'a pas été recueillie par un expert en sinistre, ce dernier devra, dès son premier contact avec le sinistré, valider les informations recueillies. Il devra aussi fournir au sinistré les informations utiles et nécessaires à la compréhension du dossier, par exemple les franchises et les limites d'assurance.	
2. Obtenir le consentement pour la cueillette de renseignements, et faire signer le formulaire de consentement, le cas échéant	●	●	L'expert en sinistre doit expliquer au sinistré le but et la portée de son consentement. Un tiers fournisseur ne peut faire signer le formulaire de consentement.	
3. Recueillir les renseignements relatifs au sinistre	●	●	L'expert en sinistre recueille l'information et les renseignements détaillés dans le cadre de son enquête quant au sinistre. Il doit fournir au sinistré les informations utiles et nécessaires à la compréhension du dossier, par exemple les franchises, les exclusions et limites d'assurance.	
4. Obtenir la déclaration de l'assuré	●	●	●	L'expert en sinistre doit prendre la déclaration de l'assuré. Toutefois, une déclaration additionnelle peut être prise par un spécialiste chargé de l'enquête.
5. Obtenir le témoignage ou la déclaration des tiers	●	●	●	L'expert en sinistre doit obtenir le témoignage ou la déclaration des tiers. Toutefois, une déclaration additionnelle peut être prise par un spécialiste chargé de l'enquête.
6. Visiter et inspecter les lieux du sinistre	●		●	L'expert en sinistre est responsable d'évaluer la pertinence et la nécessité d'inspecter lui-même un sinistre. Par la suite, il peut décider de mandater un spécialiste ou un fournisseur de services pour lui faire rapport de ses constatations. L'expert en sinistre demeure responsable du rapport et doit questionner le spécialiste ou fournisseur de services, si nécessaire, pour se prononcer sur les conclusions du rapport.
7. Prendre des mesures et des photos	●		●	L'expert en sinistre demeure tenu de prendre connaissance du travail effectué quant à la prise des mesures et des photos qui serviront pour évaluer les dommages et établir le montant de l'indemnité.
8. Mandater les fournisseurs et superviser leur travail	●	●		À l'exception du sinistré qui peut mandater et superviser ses propres fournisseurs, seul l'expert en sinistre peut mandater les fournisseurs. Il doit alors lui-même superviser le travail de ces derniers. De plus, l'expert en sinistre a la responsabilité de confirmer, à l'assuré et aux fournisseurs qu'il a mandatés, les garanties applicables et les limites des montants d'assurance. Si une entreprise est mandatée par l'assureur, en cas d'urgence (nécessitant une intervention immédiate pour limiter les pertes) avant qu'un expert en sinistre ne soit attitré au dossier, l'expert en sinistre devra dans tous les cas demander au fournisseur un compte-rendu pour pouvoir prendre connaissance du dossier et être en mesure de le prendre en charge. Si des travaux d'urgence sont nécessaires, l'expert en sinistre devra s'assurer que le sinistré est informé de leur impact sur la réclamation (ex. : les coûts sont-ils remboursables? Les limites seront-elles atteintes ou dépassées?) et qui sera responsable du paiement de ces travaux en cas de non-recevabilité de la perte.

ENQUÊTER un sinistre (suite)

9. Déterminer le respect des conditions du contrat par rapport au risque assuré	●	●		
10. Remettre à l'assuré l'avis de réserve ou faire signer la reconnaissance de réserve	●	●		Si un complément d'enquête est nécessaire, ou qu'il existe des préoccupations sur la recevabilité de la réclamation, l'expert en sinistre doit en informer l'assuré et lui remettre un avis de réserve ou lui faire signer une reconnaissance de réserve. Un spécialiste, tel un conseiller juridique ou un cadre supérieur de l'assureur, pourrait également remettre ou faire signer un tel document.
11. Déterminer la cause du sinistre	●	●	●	L'expert en sinistre peut mandater un spécialiste ou fournisseur de services pour enquêter la cause du sinistre (par exemple un ingénieur), mais l'expert en sinistre doit statuer et il lui revient de prendre la décision quant à la cause du sinistre (par exemple s'il reçoit plusieurs rapports d'ingénieurs) en lien avec la recevabilité de la réclamation.
12. Fournir à l'assuré les explications relatives aux protections d'assurance et aux actes accomplis lors de l'enquête	●	●		L'expert en sinistre doit fournir les explications à l'assuré durant tout le processus d'enquête, et ne devrait le référer aux fournisseurs que pour des explications techniques.

ESTIMER les dommages

Les fonctions découlant de cette activité sont notamment :	COMMENTAIRES			
13. Estimer l'étendue et le montant des dommages	●	●	●	L'expert en sinistre peut confier l'estimation des dommages à un spécialiste ou fournisseur de services. De plus, la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> prévoit que l'estimateur au sens de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i> n'a pas à être certifié. L'expert en sinistre demeure néanmoins responsable de prendre la décision finale quant au montant des dommages. L'étendue des dommages et les travaux qui en découlent sont ceux nécessaires à la remise en état. L'expert en sinistre doit statuer, notamment en cas de divergences des évaluations, et informer l'assuré du fondement de sa décision.
14. Établir la dépréciation d'un bien et statuer sur sa valeur pour les fins de la réclamation	●	●	●	L'expert en sinistre peut demander à un spécialiste ou fournisseur de services de déterminer la dépréciation d'un bien ou sa valeur au jour du sinistre. Par contre, l'expert en sinistre doit prendre la décision finale quant aux dépréciations qui seront appliquées et les valeurs retenues.
15. Mandater les fournisseurs et superviser leur travail	●	●		À l'exception du sinistré qui peut mandater et superviser ses propres fournisseurs, seul l'expert en sinistre peut mandater les fournisseurs. Il doit alors lui-même superviser le travail de ces derniers. De plus, l'expert en sinistre a la responsabilité de confirmer, à l'assuré et aux fournisseurs qu'il a mandatés, les garanties applicables et les limites des montants d'assurance. Les fournisseurs mandatés par l'expert en sinistre doivent dans tous les cas rendre compte à l'expert en sinistre. Même lorsque le sinistré mandate et supervise lui-même ses fournisseurs, l'expert en sinistre contrôle la réclamation en s'assurant que l'étendue et la valeur des travaux des fournisseurs correspondent à son évaluation et que le cheminement de la réclamation suit le cours convenu.

Estimer les dommages (suite)

16. Déclarer un bien perte totale	●	●	●	L'expert en sinistre peut demander à un spécialiste ou un fournisseur de services de déterminer si un bien est perte totale. Par contre, il revient à l'expert en sinistre de statuer, de déclarer un bien perte totale et d'en autoriser le remplacement, après en avoir informé l'assuré et lui avoir fourni les explications pertinentes.
17. Fournir à l'assuré les explications relatives à l'estimation des dommages	●	●	●	Le spécialiste ou le fournisseur de services peut donner les explications relatives à son estimation des dommages. Tout conseil et explication sur le règlement du sinistre doit cependant être fourni par l'expert en sinistre, car ce dernier a une vue d'ensemble du dossier. Il doit également donner à l'assuré les explications quant aux calculs effectués (base de calcul et pourcentage de dépréciation) et l'impact éventuel sur le règlement du sinistre.

NÉGOCIER le règlement

Les fonctions découlant de cette activité sont notamment :				COMMENTAIRES
18. Établir la responsabilité des parties	●	●	●	Un spécialiste, tel un conseiller juridique, peut établir la responsabilité des parties.
19. Déterminer la recevabilité de la perte	●	●		
20. Décider de la dépréciation à appliquer au relevé des dommages	●	●		
21. Autoriser le remplacement d'un bien déclaré perte totale	●	●		
22. Autoriser le remplacement des biens en valeur à neuf	●	●		
23. Établir le montant de l'indemnité	●	●		
24. Mandater les fournisseurs et superviser leur travail	●	●		À l'exception du sinistré qui peut mandater et superviser ses propres fournisseurs, seul l'expert en sinistre peut mandater les fournisseurs. Il doit alors lui-même superviser le travail de ces derniers. De plus, l'expert en sinistre a la responsabilité de confirmer à l'assuré et, lorsque requis, aux fournisseurs les garanties applicables et les limites des montants d'assurance. Les fournisseurs mandatés par l'expert en sinistre doivent dans tous les cas rendre compte à l'expert en sinistre. Même lorsque le sinistré mandate et supervise lui-même ses fournisseurs, l'expert en sinistre assure le contrôle de la réclamation en s'assurant que l'étendue et la valeur des travaux des fournisseurs correspondent à son évaluation et que le cheminement de la réclamation suit le cours convenu.
25. Faire signer une cession de créance	●	●	●	Le fournisseur de services peut faire signer une cession de créance à l'assuré concernant les services qu'il lui a rendus ou les biens qu'il lui a vendus. Par contre, l'expert en sinistre doit donner toutes les explications nécessaires à l'assuré quant aux conséquences d'une cession de créance sur le versement de l'indemnité.

Négocier le règlement (suite)

26. Recommander à l'assureur un règlement et obtenir autorisation de régler	●	●		
27. Réviser l'ensemble de l'enquête et autoriser le règlement	●	●		
28. Transmettre l'offre de l'assureur à l'assuré	●	●		
29. Donner les explications concernant les modalités du règlement et des dispositions qu'entend prendre l'assureur	●	●		
30. Négocier le règlement avec l'assuré	●	●	●	Un spécialiste, tel un conseiller juridique, peut être mandaté par l'expert en sinistre ou l'assureur pour négocier le règlement avec l'assuré. Un cadre supérieur de l'assureur pourrait également intervenir.
31. Conclure un règlement avec l'assuré	●	●	●	Un spécialiste, tel un conseiller juridique, peut être mandaté par l'expert en sinistre ou l'assureur pour négocier le règlement avec l'assuré. Un cadre supérieur de l'assureur pourrait également intervenir.
32. Faire recommandation de paiements à l'assureur	●	●		
33. Obtenir une demande d'indemnité et/ou quittance	●	●		Un représentant en assurance de dommages ou tout employé de soutien peut transmettre la demande d'indemnité ou la quittance à l'assuré pour obtenir sa signature. Toutefois, l'expert en sinistre doit fournir toutes les explications nécessaires à l'assuré concernant celle-ci.
34. Aviser l'assuré que l'assureur nie couverture	●	●	●	Un spécialiste, tel un conseiller juridique, peut aviser l'assuré que l'assureur nie couverture. Un cadre supérieur de l'assureur pourrait également intervenir.



Téléchargez le Guide de partage des rôles et responsabilités en format électronique à chad.ca/outils



**CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**

chad.ca

999, boul. De Maisonneuve Ouest, bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4
Téléphone : 514 842-2591 — 1 800 361-7288
Télécopieur : 514 842-3138

Mars 2016