

Analyse de situation de travail

Expert en sinistre

DIRECTION DE LA
QUALIFICATION

Mars 2023

Remerciements

La production de ce rapport a été possible grâce à la collaboration des participants¹ à l'analyse de la profession. L'Autorité des marchés financiers tient à remercier les spécialistes de la profession, les spécialistes du milieu de l'Éducation ainsi que les observateurs qui ont participé à cette analyse.

Spécialistes de la profession

Olivier Berthiaume

*Expert en sinistre
Industrielle Alliance Auto
Habitation, Québec*

Éric Côté

*Expert en sinistre
Côté Pettersen Inc., Chicoutimi*

Marie-Claude Giasson

*Experte en sinistre
Fortin Ouellet Assurances,
Sherbrooke*

Geneviève Larivière-Simoneau

*Experte en sinistre
Allstate Canada, Anjou*

Karl Lepage PAA

*Expert en sinistre/Conseiller
principal/Scrum Master
Desjardins Assurances, Lévis*

Mimi Létourneau

*Experte en sinistre
LW Experts inc., Québec*

Benoit Mayer

*Expert en sinistre
Expertise L.M.S., Montréal*

Simon-M. Morissette

*Expert en sinistre
Roy, Morissette et Associés Inc.,
Québec*

David Rouault

*Expert en sinistre
Intact Assurance, Saint-Hyacinthe*

Denyse Roussel

*Experte en sinistre
Indemnipro Inc., Laval*

France Thomassin-Maltais

*Experte en sinistre
Intact Assurance, Québec*

Spécialistes du milieu de l'Éducation

Mélissa Arpin

*Enseignante
Collège O'Sullivan de Québec*

Jocelyn Croteau

*Enseignant
Cégep de Sainte-Foy*

Johanne Giguère

*Enseignante
Cégep de Sainte-Foy*

Éric Vallières

*Enseignant
Cégep de Lévis*

1. Dans le présent texte, la forme masculine désigne aussi bien les hommes que les femmes.

Observateurs

Mélissa Arpin

Collège O'Sullivan de Québec

Gilberte Boyadian

*Chambre de l'assurance
de dommages*

Roxanne Hébert

*Coalition pour une relève en
assurance de dommages*

Ruth Jean-Baptiste

*Chambre de l'assurance
de dommages*

Bertrand Rouault

*Regroupement des cabinets
de courtage d'assurance
du Québec*

Observateurs de l'Autorité des marchés financiers

Geneviève Côté

*Analyste aux pratiques
de distribution
Direction des pratiques de
distribution et des OAR*

Charlène Fellouri

*Analyste en mesure
et évaluation
Direction de la qualification*

Catherine Nadeau

*Analyste en mesure
et évaluation
Direction de la qualification*

Thanh Tu Nguyen

*Analyste en mesure et
évaluation
Direction de la qualification*

Joseph N'Kuba

*Coordonnateur en mesure
et évaluation
Direction de la qualification*

Sébastien Pairon

*Analyste en mesure
et évaluation
Direction de la qualification*

Équipe de production

Alain Deschamps

*animation et rédaction
Analyste au développement des
normes de qualification
Direction de la qualification*

Marie Achard

*animation et rédaction
Éditrice en chef, Coordinatrice
aux outils de formation
Direction de la qualification*

Sandra Ciccocioppo

*coanimation, secrétariat
d'atelier et rédaction
Éditrice, Analyste aux outils
de formation
Direction de la qualification*

Jérôme Gagnon

*coanimation, secrétariat
d'atelier et rédaction
Éditeur, Analyste aux outils
de formation
Direction de la qualification*





Table des matières

Introduction	6	3 Données quantitatives sur les tâches	49
1 Caractéristiques importantes de la fonction de travail	7	3.1 Occurrence des tâches	49
1.1 Définition de la fonction de travail	7	3.2 Temps de travail	51
1.1.1 Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers	8	3.3 Difficulté des tâches	52
1.1.2 Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises	8	3.4 Importance des tâches	53
1.2 Appellations d'emploi	8	3.5 Formulaires d'assurance rencontrés et types de dossiers	55
1.3 Nature du travail	8	4 Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs	60
1.3.1 Experts en sinistre au service du public	9	4.1 Connaissances	60
1.4 Législation et réglementation	10	4.2 Habiletés cognitives	62
1.5 Conditions de travail	10	4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques	62
1.5.1 Emploi	10	4.4 Habiletés perceptives	62
1.5.2 Représentation hommes\ femmes dans la fonction de travail	11	4.5 Comportements socioaffectifs	63
1.5.3 Âge des experts en sinistre	13	Renseignements complémentaires	64
1.5.4 Répartition régionale	14	Glossaire	65
1.5.5 Heures de travail	15	Annexe 1 : Suggestions relatives à la formation minimale et aux programmes de formation	67
1.5.6 Rémunération	15	Annexe 2 : Suggestions relatives à la période probatoire	68
1.6 Organisation du travail et contexte d'exercice	16	Annexe 3 : Liste des lois et règlements liés aux activités des experts en sinistre au Québec	69
1.7 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière	17	Annexe 4 : Listes des établissements d'enseignement et programmes reconnus par l'Autorité	71
1.8 Évolution de la fonction de travail	21	Références bibliographiques	72
2 Analyse des tâches et des opérations	23		
2.1 Description des opérations et des sous-opérations	25		

Introduction

La décision d'actualiser l'analyse de situation de travail des experts en sinistre fait suite à la volonté de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) de revoir les composantes de son programme de qualification.

L'analyse de situation de travail est une étape essentielle dans le processus d'élaboration des activités de qualification présentes à l'Autorité, puisqu'elle permet de tracer le portrait le plus fidèle possible de la fonction de travail. Pour ce faire, la direction de la qualification de l'Autorité a tenu une série de rencontres avec des spécialistes de la fonction sous forme virtuelle.

L'objectif de ces rencontres consistait à définir la fonction de travail considérée dans son ensemble et à en indiquer les grandes caractéristiques, à décrire le travail en précisant les tâches et les opérations, les conditions et les exigences de réalisation, à fournir des données quantitatives sur ces tâches, ainsi qu'à préciser les connaissances, les habiletés et les comportements requis pour exercer la fonction de travail. Chaque rencontre avait un thème défini et couvrait les différentes facettes de l'analyse. Des rencontres avec des spécialistes de la profession et du milieu de l'Éducation ont été tenues pour obtenir des renseignements complémentaires lorsque requis. Le rapport reprend chacun de ces points. Pour s'assurer de la conformité de son contenu, le document a fait l'objet d'une validation par les spécialistes ayant participé à l'analyse.

Cette analyse a été réalisée d'après les concepts du *Cadre de référence et d'instrumentation pour l'analyse d'une profession*² utilisés par le ministère de l'Éducation et celui de l'Enseignement supérieur dans l'élaboration de leurs programmes d'études. Il est important de préciser que la description présentée dans ce rapport cible les tâches effectuées dans le contexte du plein exercice de la profession.

2. Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et Commission des partenaires du marché du travail, Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale 2008. *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*.

Caractéristiques importantes de la fonction de travail

1.1 Définition de la fonction de travail

La présente analyse se limite aux activités des experts en sinistre telles que définies à l'article 10 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*³, excluant les activités des dirigeants responsables de la conformité (dirigeant responsable) ou de dirigeant de cabinet. En effet, ces dernières débordent du cadre d'analyse visant l'entrée en carrière des experts en sinistre. L'analyse ne comprend pas non plus les tâches assujetties à la fonction d'expert en sinistre que le représentant en assurance de dommages peut effectuer s'il détient la mention «E». Celle-ci permet au représentant en assurance de dommages de régler des sinistres pour des contrats souscrits par le cabinet. Elle n'inclue pas les tâches réalisées par l'agent d'indemnisation qui effectue une fonction connexe en soutien à l'expert en sinistre. Finalement, elle ne concerne pas les fonctions de gestion ou de direction de cabinet qu'un expert en sinistre peut occuper dans le cadre de ses activités professionnelles.

Dans le présent rapport, l'expert en sinistre est la personne physique qui, dans le domaine de l'assurance, enquête sur un sinistre, en estime les dommages ou en négocie le règlement. Le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*⁴ définit également des catégories de discipline pour l'expertise en règlement de sinistres. Ce sont des spécialisations selon le type de contrat d'assurance souscrit par l'assuré. L'article 10 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* définit des catégories de discipline pour l'expertise en règlement de sinistres, soit : l'expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers et l'expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises. Le représentant autorisé à agir dans les deux catégories de discipline utilise le titre d'expert en sinistre.

Les fonctions de l'expert en sinistre dans la discipline complète consistent notamment à :

1. Régler des sinistres en assurance de biens des particuliers.
2. Régler des sinistres en assurance automobile.
3. Régler des sinistres en assurance de biens des entreprises.
4. Régler des sinistres en assurance responsabilité.

3. RLRQ, c. D-9.2.

4. RLRQ, c. D-9.2, r. 7

1.1.1 Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers

En vertu de l'article 10 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*, le représentant autorisé à agir dans la catégorie « expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers » n'est autorisé à agir qu'à l'égard de sinistres portant :

- › sur les biens et sur la responsabilité civile de nature domestique d'une personne physique ou d'un travailleur autonome à sa résidence ;
- › sur les immeubles d'habitation d'au plus six logements.

Il utilise le titre d'expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers.

1.1.2 Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises

Le représentant autorisé à agir dans la catégorie « expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises » n'est autorisé à agir qu'à l'égard de sinistres des entreprises, y compris des travailleurs autonomes. Il utilise le titre d'expert en sinistre en assurance de dommages des entreprises.

1.2 Appellations d'emploi

La fonction d'expert en sinistre est comprise dans le groupe 1312 de la Classification nationale des professions (CNP) de 2011 Experts/expertes en sinistre et rédacteurs/rédactrices sinistres. Ce groupe comprend 51 appellations d'emploi différentes. Comme il s'agit d'un titre aux actes réglementés au Québec, la désignation légale est « expert en sinistre ».

Les participants ont convenu d'utiliser l'appellation d'« expert en sinistre » pour les travaux et le rapport d'analyse de situation de travail, comme proposé par l'équipe de production.

1.3 Nature du travail

La nature du travail consiste à enquêter sur les causes d'un sinistre, à en estimer les dommages directs et indirects, à négocier avec les différents intervenants et, finalement, à procéder à son règlement conformément aux protections et aux garanties incluses dans le contrat d'assurance de l'assuré. Ces services sont rendus par un expert en sinistre travaillant chez un assureur ou mandaté par celui-ci (assureur indépendant).

Un « expert en sinistre au service du public » peut également assister l'assuré dans l'estimation des dommages et la négociation du règlement du sinistre avec l'assureur dans les cas de pertes majeures. Dans ces situations, l'expert en sinistre public peut aider l'assuré à faire l'inventaire précis des dommages subis ou des biens étant l'objet de la réclamation. L'expert public négociera par la suite le règlement du sinistre avec l'expert de l'assureur ou mandaté par celui-ci.

Les spécialistes de la profession ont précisé que l'exercice des fonctions avait beaucoup changé dans les dernières années. Parmi les changements les plus importants, ils mentionnent que la technologie, l'accroissement des phénomènes météorologiques violents, les exigences d'analyse, l'accès à l'information, la pandémie de Covid-19, la pénurie de main-d'œuvre et le contexte légal ont eu un impact certain sur leurs fonctions.

Les changements vécus par les experts en sinistre et l'évolution de la profession sont traités à la section 1.7 du document.

1.3.1 Experts en sinistre au service du public

Pour mener à bien l'analyse de situation de travail d'expert en sinistre, il s'est avéré nécessaire de procéder à une collecte d'informations complémentaires, aucun expert en sinistre au service du public n'y ayant participé.

Lors d'entrevues individuelles, les experts en sinistre au service du public ont commenté la description de leur profession et le tableau des tâches et des opérations produits par leurs pairs dans l'atelier, puis ont procédé à la contre-validation de ces éléments. Ils ont aussi déterminé les principales différences entre leur travail et celui de leurs collègues employés par un assureur.

Les experts rencontrés se présentent comme « expert en sinistre à la défense de l'assuré », « expert en sinistre de l'assuré », « au service de l'assuré » ou « au service du public ». Il faut se rappeler que ces experts en sinistre sont comme les autres et que le titre est réservé.

Les experts en sinistre au service du public représentent une minorité d'experts en sinistre au Québec. Actuellement, il y en aurait une trentaine. Leurs revenus proviennent, la plupart du temps, d'un pourcentage du total de la réclamation du client. Pour le moment, la Côte-Nord et l'Abitibi ne seraient pas des régions desservies par des experts en sinistre au service du public.

Ces experts règlent surtout des sinistres résultant de pertes majeures. Ils travaillent fréquemment en étroite collaboration avec des spécialistes, comme des ingénieurs. Ils définissent leur profession différemment des autres experts rencontrés, puisque leur rôle consiste surtout à représenter l'assuré auprès de son assureur. Ils offrent du soutien à leurs clients afin de les aider à remplir leurs obligations envers l'assureur et à prouver leurs pertes à ce dernier. Les experts en sinistre au service du public peuvent prendre en charge un dossier dès la déclaration du sinistre (mandat signé) ou, encore, lorsqu'un assuré reçoit une offre de règlement qu'il juge insatisfaisante (mandat collecté ou signé). Lorsqu'un dossier est pris en charge dès la déclaration du sinistre, ce n'est pas nécessairement parce qu'il est problématique. Bien souvent, les assurés préfèrent demander à un expert au service du public par manque de temps ou de connaissances.

La grande majorité des sinistres pris en charge sont des cas d'incendie, parfois, des bris par l'eau. Un seul expert rencontré prenait quelquefois des cas de responsabilité civile.

Dans le cas des incendies, lorsque la cause est claire (origine électrique ou feu de cuisson par exemple), il ne sert à rien de dédoubler l'enquête. L'expert s'impliquera davantage dans le cas d'une cause nébuleuse. Dans ce genre de situation, d'autres professionnels peuvent être impliqués, par exemple des firmes d'ingénierie.

Les rapports sur les dommages occupent une grande partie de leur tâche que ce soit aux biens, aux biens personnels, au bâtiment, à l'inventaire ou aux pertes d'affaires. Ces rapports sont toujours envoyés à l'assuré. Ce dernier doit accepter l'envoi de ces informations à son assureur et, au besoin, l'expert au service du public lui fournit des explications.

L'expert au service du public peut aussi représenter des personnes non assurées. Dans ces cas, les dommages proviennent de la faute d'un tiers, et ces dossiers se règlent conformément aux dispositions de responsabilité civile de la police d'assurance de ce dernier.

L'expert au service du public accompagne son client jusqu'à la négociation du règlement et à la fermeture du dossier.

1.4 Législation et réglementation

L'exercice des fonctions d'expert en sinistre est assujéti à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ses règlements. L'entrée en carrière est prescrite dans le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*. Les règles d'exercice sont spécifiées dans le *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*. Les obligations déontologiques des représentants sont définies dans le *Code de déontologie des experts en sinistre*.

D'autres règlements issus de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* viennent encadrer les activités des experts en sinistre. La liste des lois et règlements est présentée à l'Annexe 4.

1.5 Conditions de travail

1.5.1 Emploi

Selon l'information sur le marché du travail (IMT) en ligne sur le site Web du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les fonctions sous la Classification nationale des professions (CNP) 1312, experts/expertes en sinistres et rédacteurs/rédactrices sinistres connaissent des perspectives d'emploi excellentes. En effet, l'intégration au marché du travail est généralement considérée comme étant bonne, compte tenu de la demande de main-d'œuvre prévue et de la situation du chômage.

Toutefois, les données statistiques précises provenant de l'IMT d'Emploi-Québec pour cette CNP sont basées sur des estimations provenant du recensement. Les fonctions étant réglementées, l'Autorité compile les effectifs réels. Les tableaux suivants présentent les principales statistiques concernant la fonction de travail d'expert en sinistre.

Le tableau 1 résume et situe le nombre de détenteurs de certificats actifs par année civile entre 2017 et 2021. Les statistiques datent du 31 décembre de chaque année civile.



TABLEAU 1

Nombre de détenteurs de certificats actifs selon le type de certificat 2017-2021⁵

Type de certificat	Année				
	2017	2018	2019	2020	2021
Expertise en règlement de sinistres (5a)	2241	2285	2335	2336	2273
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers (5b)	750	805	901	879	865
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises (5c)	53	59	58	59	65
Nombre total de détenteurs d'un certificat en expertise en règlement de sinistres	3044	3149	3294	3274	3203

Source : Autorité des marchés financiers

La lecture de ce tableau révèle qu'environ 3 200 personnes détiennent un droit d'exercice en expertise en règlement de sinistres.

Selon les informations colligées, le nombre d'experts en sinistre détenant un certificat pour la discipline complète de l'assurance de dommages est relativement stable dans les dernières années. En effet, en 4 ans, environ 32 experts de plus détiennent ce certificat. En revanche, le nombre de personnes ayant obtenu un certificat d'expert en assurance de dommages des particuliers s'est accru de 115 entre 2017 et 2021. Le nombre d'experts en sinistre en assurance de dommages des entreprises se maintient à environ 60 personnes entre 2016 et 2020.

1.5.2 Représentation hommes\femmes dans la fonction de travail

Les tableaux 2 et 3 résument et situent les données sur les détenteurs de certificats actifs selon le type de certificat et le genre du détenteur. Leur lecture révèle que la main-d'œuvre en expertise en règlement de sinistres se féminise. En effet, 57 % des détenteurs de certificat, tous types confondus, sont des femmes au 31 décembre 2021. Le nombre de femmes exerçant les fonctions s'est accru de 157 pendant la période 2017-2021.

Ces données contredisent l'IMT en ligne du site Web du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. En effet, elle précise que la répartition homme/femme est de 52,8 % (hommes) et 47,2 % (femmes) pour la discipline. Cette différence est due au fait que les données de l'IMT sont basées sur le recensement, alors que celles de l'Autorité proviennent des registres de détenteurs de certificats actifs.

5. Les données sont à jour au 31 décembre de l'année civile.

TABLEAU 2

Nombre de détenteurs de certificats actifs selon le type de certificat et le genre du détenteur 2017-2021⁶

Type de certificat	Genre	Année				
		2017	2018	2019	2020	2021
Expertise en règlement de sinistres (5a)	Femme	1193	1231	1283	1295	1256
	Homme	1048	1054	1052	1041	1017
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers (5b)	Femme	456	485	553	539	538
	Homme	294	320	348	340	327
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises (5c)	Femme	22	32	29	28	34
	Homme	31	27	29	31	31
Nombre total de détenteurs d'un certificat en expertise en règlement de sinistres	Femme	1671	1748	1865	1862	1828
	Homme	1373	1401	1429	1412	1375

Source : Autorité des marchés financiers

TABLEAU 3

Répartition en pourcentage du nombre de détenteurs de certificats actifs dans la fonction de travail selon le type de certificat et le genre du détenteur 2017-2021

Type de certificat	Genre	Année				
		2017	2018	2019	2020	2021
Expertise en règlement de sinistres (5a)	Femme	53,24 %	53,87 %	54,95 %	55,44 %	55,26 %
	Homme	46,76 %	46,13 %	45,05 %	44,56 %	44,74 %
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers (5b)	Femme	60,8 %	60,25 %	61,38 %	61,32 %	62,20 %
	Homme	39,2 %	39,75 %	38,62 %	38,68 %	37,80 %
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises (5c)	Femme	41,5 %	54,24 %	50 %	47,46 %	52,31 %
	Homme	58,5 %	45,76 %	50 %	52,54 %	47,69 %
Nombre total de détenteurs d'un certificat d'expert en sinistre	Femme	54,89 %	55,51 %	56,62 %	56,87 %	57,07 %
	Homme	45,11 %	44,49 %	43,38 %	43,13 %	42,93 %

Source : Autorité des marchés financiers

6. Les données sont à jour au 31 décembre de l'année civile.

La présence féminine la plus forte se trouve chez les détenteurs de certificats d'expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers, où plus de 62% de la main-d'œuvre est féminine.

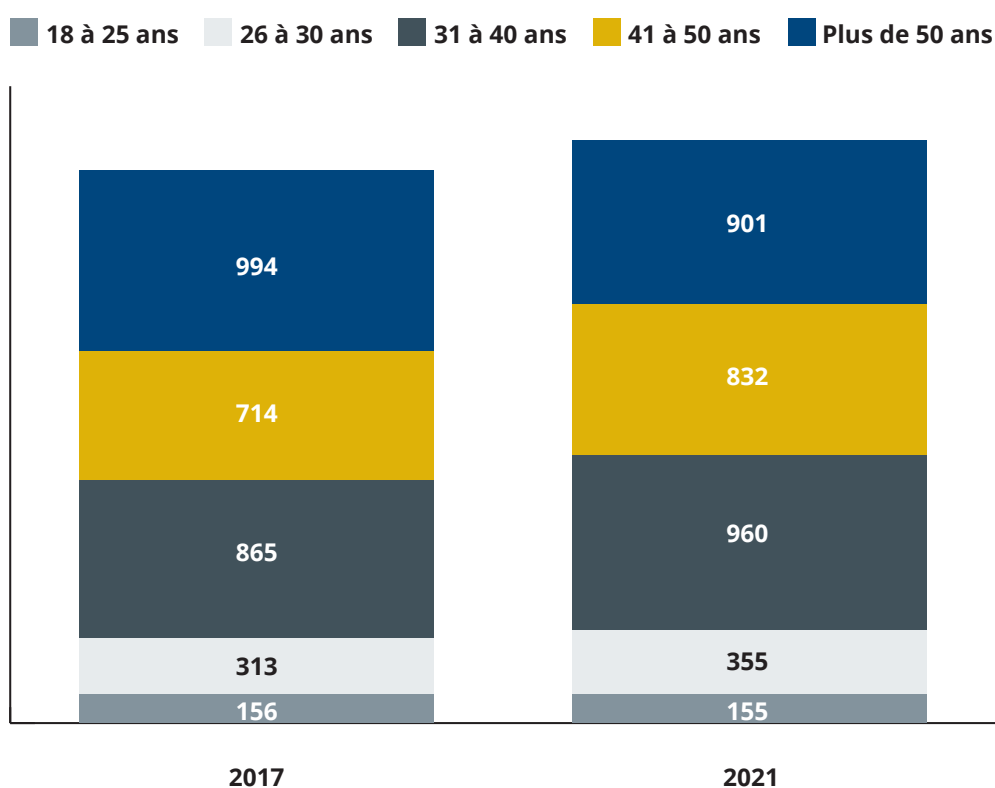
Le nombre de détenteurs du certificat d'expert en sinistre en assurance de dommages des entreprises montre une représentation homme/femme proche de la parité. Les détenteurs de certificat pourraient choisir le certificat pour la discipline complète qui limite moins le travail des titulaires.

1.5.3 Âge des experts en sinistre

Le graphique 1 présente l'âge des experts en sinistre, toutes catégories de discipline confondues, en 2017 et 2021. Peu de professionnels sont âgés de 30 ans et moins.

GRAPHIQUE 1

Âge des experts en sinistre en 2017 et 2021⁷



De plus, l'âge moyen d'un expert en sinistre en 2021 est de 48,78 ans. En 2017, il était de 50,8. L'âge médian était de 48 ans en 2017 et de 49 en 2021.

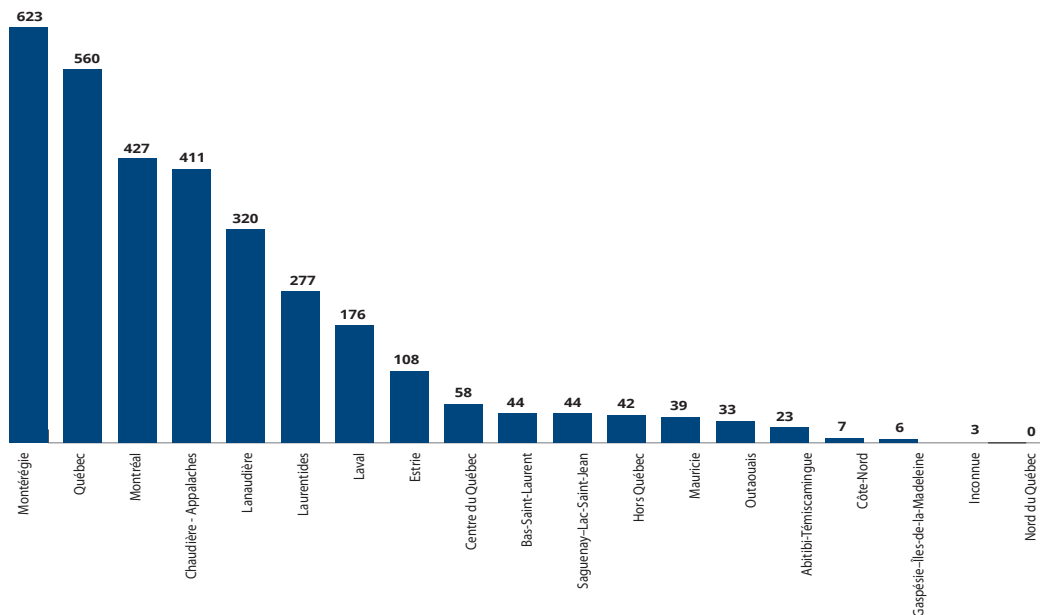
7. Les données sont à jour au 31 décembre de chaque année civile.

1.5.4 Répartition régionale

La répartition régionale des experts en sinistre est présentée dans le graphique 2.

GRAPHIQUE 2

Nombre d'experts en sinistre selon la région administrative du lieu de résidence au 31 décembre 2021



Le graphique 2 présente le nombre d'experts en sinistre selon la région administrative du lieu de leur résidence au 31 décembre 2021. La majorité réside dans les régions administratives de la Montréal, de Québec, de Montréal et de Chaudière-Appalaches. Elles regroupent environ 65 % de tous les experts en sinistre. Ces données corroborent la présence des grands cabinets et des assureurs de dommages directs dans ces régions.

1.5.5 Heures de travail

Le nombre d'heures de travail par semaine dans ce domaine varie selon la spécialisation et l'employeur. Il se situe entre 35 et 42 heures et peut varier selon la saison. Les spécialistes de la profession ont noté que le caractère saisonnier de ce métier a tendance à diminuer en raison de l'augmentation de la fréquence des phénomènes météorologiques violents causés par le réchauffement climatique.

Pour plusieurs, les horaires de travail sont établis selon le principe de l'ancienneté. En effet, le travail de soir et de fin de semaine est généralement attribué aux personnes avec le moins d'ancienneté. Des organisations ont instauré un système de garde, où les experts travaillent en rotation les soirs, fins de semaine et jours fériés. Les heures supplémentaires sont faites sur une base volontaire.

Le nombre de dossiers et les spécialisations des experts modulent aussi les horaires de travail. Les départs à la retraite et les congés de maladie accroissent la quantité de travail des experts de la profession.

1.5.6 Rémunération

Selon l'IMT en ligne, le salaire horaire estimé pour les personnes exerçant dans la CNP 1312 pour la période 2019-2021 varie de 19,76 \$ à 42,80 \$, soit un salaire annuel de 45 000 \$ à 80 000 \$ selon le nombre d'heures travaillées. Il importe de préciser que cette classification inclut d'autres fonctions assimilées à celle d'expert en sinistre.

Les spécialistes de la profession affirment que la rémunération varie grandement selon les organisations. Certains assureurs ont implanté des systèmes standardisés qui établissent une rémunération sur une base annuelle.

Quelques experts en sinistre ont mentionné avoir un système de rémunération basé sur des avances salariales remboursées par le travail réalisé. Les experts en sinistre dépassant les objectifs peuvent recevoir des primes (sous forme de montant forfaitaire ou de commissions) sur la base de leur rendement.

Dans des petits cabinets, il semble que les conditions salariales sont aussi négociées à la pièce. Ce faisant, la rémunération devient un sujet « tabou » pour les experts y exerçant, car le traitement des salariés pour un même travail n'est pas uniforme.

Des programmes de bonification (primes, montant forfaitaire ou commission) en fonction du nombre de dossiers traités sont courants dans l'industrie. Quelques employeurs offrent le partage des bénéfices. Des primes de bilinguisme sont également accordées dans certaines organisations.

Les experts en sinistre travaillant sur la route ont droit à certaines conditions particulières. Les spécialistes de la profession ont affirmé que l'achat d'un véhicule automobile fait partie des conditions de travail de nombre de ces experts. Les compagnies accordent également une allocation de dépenses, où sont compris les frais de téléphone cellulaire et de matériel informatique.

Finalement, la rémunération des experts au service du public serait basée sur le pourcentage des indemnités reçues par l'assuré. Ils demanderaient de 8 % à 10 % des indemnités versées. Plus rarement, pour des cas plus simples, un montant forfaitaire ou à l'heure est proposé.

1.6 Organisation du travail et contexte d'exercice

L'organisation du travail varie selon la grandeur de l'entreprise ou le contexte d'exercice. Les entreprises peuvent se spécialiser ou segmenter le travail selon le type de réclamation. Les principaux segments, ou spécialités, sont les suivants :

- › Assurance automobile (entreprise/particulier);
- › Assurance habitation;
- › Pertes majeures;
- › Hors Québec;
- › Recouvrement, subrogation et fraude;
- › Entreprise;
- › Responsabilité civile;
- › Équipe sur la route.

Les dossiers sont attribués selon le type de réclamation et l'expérience de l'expert en sinistre. Parfois, celui-ci travaille avec d'autres experts dans des cas plus complexes, ou dans des situations de catastrophes naturelles. Les experts avec peu d'expérience (junior) sont jumelés à un expert d'expérience (senior) pour apprendre les rouages de la profession.

Le télétravail est présent depuis longtemps en expertise en règlement de sinistres. Certains spécialistes de la profession ont affirmé avoir travaillé à domicile depuis plus de 20 ans. La pandémie a toutefois permis l'expansion de ce mode de fonctionnement. Des organisations ont un programme de travail hybride à raison d'une journée par semaine à une journée par mois.

Quelques experts en sinistre travaillent exclusivement sur la route en raison des dossiers à traiter et retournent au bureau uniquement pour des réunions ou de la formation.

Les agents d'indemnisation et les stagiaires assistent les experts en sinistre pour réaliser le travail de bureau ou pour traiter les réclamations dans les limites permises par la réglementation.



1.7 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière

Une partie de cette section est extraite de l'IMT en ligne et des données des systèmes de gestion de l'Autorité. Les spécialistes de la fonction de travail se sont dit en accord avec les renseignements présentés et ont complété l'information, le cas échéant.

Conditions d'entrée

L'exercice des fonctions d'expert en sinistre est réglementé et exige l'obtention du certificat d'expert en sinistre afin de protéger les consommateurs. Les conditions d'entrée sont prévues dans le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* (ci-après « Règlement »). L'article 13 du Règlement prescrit les exigences suivantes :

13. L'Autorité délivre un certificat au postulant qui satisfait aux conditions suivantes :

1° il répond aux exigences de formation minimale prévues par la section II du présent chapitre, le cas échéant ;

2° il a réussi les examens prescrits par l'Autorité conformément à la section III du présent chapitre, le cas échéant ;

3° il a complété avec succès la période probatoire prévue par la section IV du présent chapitre, le cas échéant ;

4° il a présenté une demande de certificat dans les délais prévus à l'article 55 ;

5° il rencontre les conditions et modalités de délivrance du certificat prévues aux sections VII et VIII du présent chapitre ;

6° dans le cas d'un ressortissant étranger, il détient un permis de travail délivré par l'autorité compétente lui permettant d'occuper un emploi au Québec pour lequel un certificat de l'Autorité est requis.

Les postulants pour le certificat d'expert en sinistre doivent donc se soumettre à un processus en quatre étapes pour obtenir un droit de pratique :

- > formation minimale ;
- > examens ;
- > période probatoire ou stage scolaire ;
- > demande de certificat.

Formation minimale

Les exigences de formation minimale pour la discipline de l'expertise en règlement de sinistres sont prévues à l'article 16 du Règlement qui stipule ce qui suit :

16. Un postulant dans la discipline de l'assurance de dommages ou de l'expertise en règlement de sinistres ou dans une catégorie de ces disciplines doit détenir, à titre de formation minimale, l'une des formations suivantes :

1° un diplôme d'études collégiales ou un niveau d'études équivalent selon le référentiel établi par l'Autorité et disponible sur son site Internet ;

2° une attestation d'études collégiales en assurance reconnue dans une entente intervenue à cette fin entre l'Autorité et un établissement de l'ordre d'enseignement collégial ;

3° un certificat de niveau universitaire en assurance reconnu dans une entente intervenue à cette fin entre l'Autorité et une université ;

4° un diplôme d'études secondaires ou un niveau d'études équivalent selon le référentiel établi par l'Autorité et disponible sur son site Internet, et avoir travaillé à temps plein pendant au moins 3 ans dans les 10 dernières années.

Ainsi, la formation minimale requise est le diplôme d'études collégiales (DEC) ou l'équivalent⁸. Le Règlement permet également aux postulants ayant une attestation d'études collégiales en assurance de dommages reconnue dans le cadre d'une entente avec l'Autorité de s'inscrire aux examens en expertise en règlement de sinistres. Finalement, les postulants ayant un diplôme d'études secondaires (DES) et trois années de travail à temps plein peuvent se qualifier pour les examens prévus par le Règlement⁹. La liste des établissements d'enseignement et des programmes de formation reconnus par l'Autorité est présentée à l'Annexe 4.

Examens

Les postulants à la discipline de l'expertise en règlement de sinistres doivent réussir des examens pour obtenir un certificat d'expert en sinistre. Pour être admissible aux examens, les postulants doivent respecter les conditions suivantes :

1° répondre aux exigences de formation minimale prévue au présent règlement, le cas échéant ;

2° ne pas être dans une des situations énoncées aux articles 219 et 220 de la Loi ;

3° avoir acquitté les frais prévus au *Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles*.

Le tableau 4 résume et situe les examens requis pour les experts en sinistre selon le certificat.

8. Le postulant qui détient 2 certificats universitaires de 30 crédits chacun, un baccalauréat ou un diplôme supérieur au DEC peut être admis aux examens. La personne ayant plusieurs années d'études sans détenir un DEC peut être admise aux examens si une décision de l'Autorité confirme qu'elle a 13 années de scolarité. Cette confirmation est effectuée au moyen de la demande d'attestation pour un niveau d'études équivalent au diplôme d'études collégiales.

9. La confirmation de l'expérience du travail à temps plein (30 heures et plus par semaine) est faite par l'entreprise qui fait la demande d'attestation d'emploi temps plein (3 ans).

TABLEAU 4

Examens requis selon le certificat postulé

Examen	Discipline complète	Expertise en règlement de sinistres des particuliers	Expertise en règlement de sinistres des entreprises
05-115 – Droit et déontologie	X	X	X
05-511 – Sinistres de biens des particuliers	X	X	
05-512 – Sinistres automobiles des particuliers et des entreprises	X	X	X
05-513 – Sinistres de biens des entreprises et responsabilité civile	X		X

Les postulants désireux d'agir dans la discipline complète de l'expertise en règlement de sinistres, soit en assurance de dommages des particuliers et en assurance de dommages des entreprises, doivent donc réussir quatre examens portant sur les compétences exigées.

Les postulants souhaitant exercer dans la catégorie de discipline d'expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers doivent réussir les trois examens requis pour leur champ de compétence.

Finalement, les postulants voulant agir dans la catégorie de discipline de l'expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises doivent réussir les trois examens propres au champ d'exercice défini par le Règlement.

Le seuil de réussite des examens est de 60 %.

Période probatoire

Avant de pouvoir demander le certificat d'expert en sinistre, les postulants doivent réussir une période probatoire pour cette discipline. Pendant cette période de travail, le postulant (stagiaire) exerce progressivement l'ensemble des fonctions d'expert en sinistre. Afin d'assurer la protection des consommateurs, le stagiaire exerce les fonctions sous la supervision d'un titulaire du certificat d'expert en sinistre qualifié¹⁰. L'Autorité délivre au stagiaire un certificat probatoire afin de lui permettre d'exercer les actes réservés à l'expert en sinistre.

10. Le superviseur est un représentant autorisé à agir au moment de la période probatoire et qui, pendant au moins 24 mois dans les 36 derniers mois précédant la période probatoire, a été titulaire d'un certificat et a agi comme représentant dans la même discipline ou catégorie de discipline que celle visée par la période probatoire demandée. (Article 44) Afin d'agir comme superviseur, le représentant doit satisfaire aux conditions suivantes :

- 1° ne pas, au cours des cinq (5) années précédant la demande du postulant, avoir fait l'objet d'une sanction disciplinaire imposée en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* ;
- 2° ne pas, au cours des cinq (5) dernières années précédant la demande du postulant, avoir été radié par un conseil de discipline d'un ordre professionnel ;
- 3° ne pas être titulaire d'un certificat assorti de restrictions ou de conditions conformément aux articles 218, 219 ou 220 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* affectant sa capacité d'agir à titre de superviseur.

Lorsque le superviseur ne satisfait plus à l'une des conditions mentionnées aux paragraphes précédents pendant la période probatoire, il cesse immédiatement d'agir à ce titre. (Article 45)

Afin d'obtenir le certificat probatoire, le stagiaire doit respecter les conditions suivantes :

1° il a réussi chacun des examens prescrits par l'Autorité et ceux-ci sont valides au moment d'entreprendre la période probatoire ;

2° il n'est pas dans une des situations énoncées aux articles 219 et 220 de la Loi ;

3° dans le cas d'un ressortissant étranger, détenir un permis de travail délivré par l'autorité compétente lui permettant d'occuper un emploi au Québec pour lequel un certificat de l'Autorité est requis ;

4° avoir acquitté les frais prévus au Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles.

Dans la catégorie de discipline de l'expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers, la durée de la période probatoire est de six (6) semaines à raison de vingt-huit (28) heures par semaine.

Dans la catégorie de discipline de l'expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises, la durée de la période probatoire est de six (6) semaines à raison de vingt-huit (28) heures par semaine.

Afin d'assurer un apprentissage adéquat dans chaque catégorie de discipline, le postulant désireux d'agir dans la discipline complète devra réussir une période probatoire de six (6) semaines dans chaque catégorie pour un total de douze (12) semaines.

Pendant la période probatoire, le stagiaire peut :

- › procéder à la collecte des informations ;
- › suggérer à son superviseur des éléments de l'enquête d'un sinistre, de l'estimation des dommages ou de la négociation d'un règlement ;
- › présenter à l'assuré les éléments de la négociation d'un règlement une fois approuvés par le superviseur ;
- › assister le superviseur lors de la négociation du règlement.

Au terme de la période probatoire, le superviseur doit faire une recommandation à l'Autorité. Elle doit être approuvée par la direction du cabinet, ou la société autonome.

Ensuite, le stagiaire commence sa période administrative. Pendant ce temps, le certificat probatoire reste en vigueur 30 jours. Si le stagiaire dépose sa demande de certificat pendant la période administrative, le certificat probatoire reste en vigueur 15 jours supplémentaires. Les obligations de supervision subsistent pendant la période administrative, le stagiaire n'ayant pas un certificat d'expert en sinistre.

Stage scolaire

Les étudiants inscrits au programme Technique de services financiers et d'assurance (410.F0) (ci-après «Programme») peuvent, s'ils le désirent, faire un stage scolaire dans un cabinet inscrit à l'Autorité. Il existe trois types de stages :

1. Stage d'été ;
2. Stage à temps partiel ;
3. Stage de fin d'études.

Ils permettent aux étudiants inscrits au Programme de mettre en pratique les connaissances en expertise en règlement de sinistres acquises durant leurs études. L'étudiant pourra, s'il a une recommandation favorable de la part de son superviseur, être exempté de la période probatoire et demander le certificat avant la fin de son programme d'études.

Demande de certificat

Pour obtenir un certificat d'expert en sinistre, le postulant doit en faire la demande à l'Autorité avant l'expiration de la validité de ses examens. Si leur date d'expiration se situe durant la période probatoire, le postulant a 30 jours suivant la fin de cette dernière pour faire sa demande.

Pendant le traitement de la demande et à la réception d'un avis de l'Autorité à cet effet, le certificat probatoire demeure en vigueur pour une durée maximale de 45 jours à compter de la fin de la période probatoire.

Il est à noter qu'avant de délivrer un certificat d'expert en sinistre, l'Autorité tient compte d'informations sur la probité du postulant (casier judiciaire, faillite, etc.) et l'emploi occupé en cas de double emploi.

Perspectives d'emploi et possibilités d'avancement

Selon l'IMT en ligne, les fonctions dans le groupe 1312 sont parmi les emplois les plus demandés actuellement pour l'ensemble du Québec. La demande de main-d'œuvre prévue n'est pas publiée pour la période 2019 à 2023, toutefois les perspectives d'emploi sont excellentes dans toute la province.

Les possibilités d'avancement varient d'un milieu à l'autre. Les experts en sinistre cumulent en général les années d'expérience pour gravir les échelons, comme mentionné précédemment. Plusieurs obtiennent des postes de supervision, de formateur ou de réviseur dans leur cabinet ou chez leur employeur quelques années après leur intégration.

Selon ses aptitudes et sa capacité entrepreneuriales, la personne qui s'inscrit auprès de l'Autorité comme représentant autonome ou pour ouvrir son cabinet peut aspirer à travailler à son compte. L'expert doit cependant cumuler 5 années d'expérience dans un cabinet dans les 7 années précédant sa demande d'inscription à titre de représentant autonome ou d'associé dans une société autonome¹¹.

1.8 Évolution de la fonction de travail

Les spécialistes de la fonction de travail ont précisé que celle-ci a beaucoup changé dans les dernières années. Parmi les changements les plus importants, ils mentionnent que la technologie, l'accroissement des phénomènes météorologiques violents, les exigences d'analyse, l'accès à l'information, la pandémie de Covid-19, la pénurie de main-d'œuvre et le contexte légal ont eu un impact certain sur leurs fonctions.

En effet, l'informatisation a favorisé le télétravail, les experts en sinistre travaillant massivement à domicile ou sur la route. Elle a aussi permis une attribution plus rapide des dossiers de réclamation en fonction des compétences des experts. De plus, les experts en sinistre accèdent plus facilement aux données de souscription et à la proposition d'assurance de l'assuré.

11. Article 1 et 2 du *Règlement sur l'expérience minimale requise des représentants autonomes et des représentants associés d'une société autonome dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres RLRQ ch D-9.2, r. 11*

Les spécialistes de la profession ont toutefois souligné que l'informatisation et la technologie ont pu ralentir leur travail. L'implantation de certains logiciels, la multiplication des systèmes et des règles d'affaires augmentent les opérations nécessaires au traitement de dossier. Avec, comme conséquence, de ralentir le traitement et diminuer le nombre hebdomadaire de dossiers réglés. Pour quelques spécialistes de la profession, ces changements ont entraîné une réduction importante du nombre de dossiers chaque semaine.

L'utilisation de l'intelligence artificielle dans le traitement des réclamations modifie le travail des experts en sinistre. En effet, les algorithmes utilisés par les assureurs faciliteraient l'identification de cas potentiels de fraude à l'assurance.

Les communications avec les assurés ont aussi connu de grands changements dans les dernières années. L'utilisation du téléphone intelligent a permis aux assurés et aux experts en sinistre de communiquer à tout moment et en tous lieux. Les clients communiqueraient maintenant davantage par courriel et messagerie texte. Ce phénomène est plus présent chez les jeunes clients qui préféreraient «texter» que téléphoner. Les téléphones intelligents ont également permis la transmission de photos et de documents dans le processus de règlement des sinistres.

L'informatisation et l'instantanéité des communications ont aussi créé des attentes pour la qualité du service chez les assurés. Selon plusieurs spécialistes de la profession, les clients sont de plus en plus impolis, impatient, voire agressifs ; ils veulent que leur réclamation soit traitée le plus rapidement possible et ne comprennent pas les exigences de traitement des dossiers. L'accès accru à de l'information pourrait aussi causer de la méfiance chez certains clients. Cette méfiance est due au traitement de certains dossiers par les médias qui présentent une nouvelle sans communiquer tous les renseignements pertinents. Cela diminue la confiance de l'assuré envers l'expert en sinistre qui traite son dossier.

Les changements climatiques et les phénomènes météorologiques violents affectent grandement le travail des experts en sinistre. Leur fréquence augmentant, le nombre de réclamations croît. Le caractère saisonnier de certains événements est de plus en plus modifié. Alors que les inondations arrivaient presque exclusivement au printemps, des orages violents causent désormais des inondations à tout moment de l'année. Les dommages par incendie, l'été, sont plus fréquents en raison des périodes de sécheresse plus longues.

La pandémie et la pénurie de main-d'œuvre ont également eu des conséquences sur la profession. La pandémie a beaucoup affecté les chaînes d'approvisionnement en pièces d'auto et en matériaux de construction, et a accru les délais et les coûts de règlements. Dans certains cas, les sinistrés peuvent être laissés sans véhicule automobile si le leur ne peut circuler sans réparation. La pénurie de matériaux de construction augmente aussi les coûts des sinistres majeurs.

La pénurie de main-d'œuvre au Québec a un impact sur la quantité de travail. En effet, elle affecte la profession alors que de nombreux experts en sinistre sont à la retraite ou en congé de maladie. Selon quelques spécialistes, le niveau d'expérience requis pour devenir réviseur a été réduit. Cette fonction, alors réservée aux experts en sinistre d'expérience, est maintenant exercée par une main-d'œuvre plus jeune et moins expérimentée.

La pénurie réduit le nombre de travailleurs qualifiés requis pour réaliser les travaux de réparation ou de reconstruction à la suite d'un sinistre. En effet, le manque de travailleurs dans le domaine de la construction ou de la réparation automobile entraîne des délais et des coûts plus importants dans le règlement des réclamations.

2

Analyse des tâches et des opérations

Les spécialistes de la profession ont décrit les tâches de l'expert en sinistre et précisé les opérations qui les composent.

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Cette analyse des tâches est réalisée sur la base du plein exercice de la profession, c'est-à-dire au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des experts.

Les participants présents ont décrit les tâches et les opérations qu'ils effectuent dans leur milieu de travail. Le tableau 5 est le fruit d'un consensus de l'ensemble du groupe. Les tâches sont numérotées de 1 à 5 dans l'axe vertical du tableau. Les opérations sont numérotées dans l'axe horizontal. Elles renvoient la plupart du temps à la séquence d'exécution de la tâche.



TABLEAU 5

Tâches et opérations

Tâches	Opérations					
1. Gérer ses activités professionnelles	1.1 Évaluer sa charge de travail en continue	1.2 Planifier ses activités	1.3 Exécuter ses activités selon l'ordre de priorité	1.4 Gérer son développement professionnel	1.5 Participer à des activités corporatives ou de réseautage, si permis	
2. Régler un sinistre en assurance de dommages de biens des particuliers	2.1 Ouvrir un dossier de réclamation sur réception de l'avis de sinistre ou lors d'un appel	2.2 Enquêter sur un sinistre	2.3 Déterminer la nature et l'étendue des dommages	2.4 Procéder au règlement	2.5 Finaliser le recouvrement	2.6 Fermer le dossier
3. Régler un sinistre en assurance automobile	3.1 Ouvrir un dossier de réclamation sur réception de l'avis de sinistre ou lors d'un appel	3.2 Enquêter sur un sinistre	3.3 Déterminer la nature et l'étendue des dommages	3.4 Procéder au règlement	3.5 Finaliser le recouvrement	3.6 Fermer le dossier
4. Régler un sinistre en assurance de dommages des biens des entreprises	4.1 Ouvrir un dossier de réclamation sur réception de l'avis de sinistre ou lors d'un appel	4.2 Enquêter sur un sinistre	4.3 Déterminer la nature et l'étendue des dommages	4.4 Procéder au règlement	4.5 Finaliser le recouvrement	4.6 Fermer le dossier
5. Régler un sinistre en assurance de responsabilité civile	5.1 Ouvrir un dossier de réclamation sur réception de l'avis de sinistre ou lors d'un appel	5.2 Enquêter sur un sinistre en responsabilité civile en dommages matériels	5.3 Enquêter sur un sinistre en responsabilité civile en blessures corporelles	5.4 Estimer la nature et la valeur des dommages matériels	5.5 Déterminer la nature et la valeur des blessures corporelles	5.6 Procéder au règlement
	5.7 Finaliser le recouvrement	5.8 Fermer le dossier				

La section 2.1 présente de l'information supplémentaire concernant les sous-opérations, soit les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail. Sont également mises en lumière les conditions de réalisation des tâches et les exigences de réalisation.

2.1 Description des opérations et des sous-opérations

Les tableaux ci-dessous présentent les sous-opérations qui précisent les opérations liées à chaque tâche de la fonction. Ces sous-opérations illustrent, au besoin, des détails du travail des experts en sinistre.

Les conditions de réalisation des tâches sont les modalités et les circonstances qui ont un effet déterminant sur elle. Elles illustrent notamment l'environnement de travail, les risques pour la santé et la sécurité au travail, de même que l'équipement, le matériel et les ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Les exigences de réalisation sont établies pour qu'une tâche soit accomplie de façon satisfaisante. Souvent, elles portent sur l'autonomie de la personne, la durée des tâches, la somme de travail, la qualité du travail effectué, les attitudes et les comportements appropriés, ainsi que la santé et la sécurité au travail.

Les précisions apportent un complément d'information fourni par les spécialistes de la profession.



TÂCHE 1 : Gérer ses activités professionnelles

Opérations	Sous-opérations
1.1 Évaluer sa charge de travail en continu	1.1.1 Prendre connaissance des dossiers existants
	1.1.2 Prendre connaissance des nouveaux dossiers de réclamation
	1.1.3 Prendre connaissance des communications écrites
	1.1.4 Prendre connaissance des messages téléphoniques
	1.1.5 Prendre connaissances des nouvelles politiques et procédures
1.2 Planifier ses activités	1.2.1 Prioriser ses activités
	1.2.2 Organiser son agenda ou son emploi du temps
	1.2.3 Planifier ses activités opérationnelles
	1.2.4 Planifier ses activités en lien avec les dossiers
	1.2.5 Planifier ses déplacements
	1.2.6 Planifier ses rencontres avec le gestionnaire
1.3 Exécuter ses activités selon l'ordre de priorité	1.3.1 Assurer le suivi des dossiers
	1.3.2 Ouvrir les nouveaux dossiers de réclamation
	1.3.3 Répondre aux courriels
	1.3.4 Prendre les rendez-vous
	1.3.5 Répondre aux appels
	1.3.6 Rappeler les clients
	1.3.7 Assister aux rencontres de planification
	1.3.8 Faire les déplacements planifiés
1.4 Gérer son développement professionnel	1.4.1 Élaborer son plan de carrière
	1.4.2 Planifier ses activités de formation obligatoire de l'assureur
	1.4.3 Réaliser des formations en lien avec son développement professionnel
	1.4.4 Réaliser l'ensemble de ses activités de formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)
	1.4.5 Réaliser le suivi de son plan de carrière
1.5 Participer à des activités corporatives ou de réseautage, si permis	1.5.1 Participer aux rencontres d'associations
	1.5.2 Participer aux rencontres du club social ou du comité interne
	1.5.3 Participer à des conférences
	1.5.4 Rencontrer des fournisseurs
	1.5.5 Rencontrer les courtiers

Conditions de réalisation

Travail effectué :

- › Seul ou en équipe
- › De façon autonome
- › En centre d'appel, en télétravail, en cabinet ou sur la route

À l'aide :

- › Des contrats d'assurance de dommages
- › Des systèmes informatisés des compagnies d'assurance
- › Des systèmes informatisés de l'employeur
- › Des appareils de communication

En se référant :

- › Aux lois et règlements en vigueur
- › Aux politiques, procédures et directives des employeurs
- › Aux politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance

En relation avec :

- › Un superviseur
- › D'autres experts
- › Des particuliers
- › Des entreprises
- › Des partenaires d'affaires
- › Des spécialistes médicaux
- › Des professionnels
- › Des fournisseurs de services

Exigences de réalisation

Résultat attendu :

- › Évaluation juste de la charge de travail
- › Planification efficace des activités professionnelles
- › Développement professionnel continu
- › Respect des obligations de formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)
- › Participation éthique à des activités de réseautage ou corporatives
- › Respect des lois et règlements en vigueur
- › Respect des politiques, procédures et directives de l'employeur
- › Respect des politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Respect du Code de déontologie des experts en sinistre
- › Communication efficace avec l'assuré et les autres intervenants
- › Conformité du dossier
 - Renseignements consignés au dossier complets et exacts
 - Documentation du dossier complète
 - Notes au dossier complètes et exactes
- › Respect des délais de prescription
- › Respect des échéances au dossier
- › Respect des contrats d'assurance
- › Respect des exigences des contrats de service avec l'assureur, s'il y a lieu
- › Respect des règles de confidentialité et de protection des renseignements personnels
- › Qualité des services offerts

Précisions

Une des différences principales concerne les activités de travail des experts en sinistre exerçant leurs activités pour le compte d'un assureur et les activités exercées par des experts dit « indépendants » travaillant pour des cabinets et ayant des contrats de services avec des assureurs ou des cabinets de courtage. D'abord, les experts indépendants doivent connaître les systèmes informatisés de leur employeur et ceux des assureurs avec lesquels leur employeur a une entente de service. Les experts en sinistre rattachés à une compagnie d'assurance doivent connaître uniquement les systèmes de leur employeur.

Ce faisant, les experts indépendants doivent aussi tenir compte des normes relatives prévues par leur employeur et celles définies par les assureurs. Les experts en sinistre qui travaillent pour un assureur direct ont juste à connaître les normes de l'assureur qui l'emploie.

Les spécialistes de la profession ont mentionné de possibles activités de développement des affaires pour certains experts indépendants. En effet, ces derniers peuvent avoir des activités d'affaires avec des courtiers ou des fournisseurs de services, alors que ce genre d'activité est proscrit pour les experts en sinistre rattachés à un assureur direct. Ceux-ci doivent travailler avec des fournisseurs privilégiés qui ont des ententes négociées avec l'assureur.



TÂCHE 2 : Régler un sinistre en assurance de dommages de biens des particuliers

Opérations	Sous-opérations
2.1 Ouvrir un dossier de réclamation sur réception de l'avis de sinistre ou lors d'un appel	2.1.1 Recevoir l'avis de sinistre
	2.1.2 S'assurer d'avoir les compétences pour traiter le dossier
	2.1.3 Prendre connaissance du dossier de réclamation
	2.1.4 Établir le premier contact
	2.1.5 Valider les informations du dossier
	2.1.6 Prendre la déclaration de l'appelant
	2.1.7 Obtenir la date et les circonstances du sinistre
	2.1.8 Faire une analyse préliminaire des couvertures
	2.1.9 Inscrire les informations dans le système informatique
	2.1.10 Diriger l'assuré vers un fournisseur de services pour l'urgence
	2.1.11 Contrôler l'aggravation des dommages
	2.1.12 Informer l'assuré des prochaines étapes
	2.1.13 Établir les réserves préliminaires
	2.1.14 *Produire le rapport préliminaire pour les experts indépendants
	2.1.15 Documenter le dossier
2.2 Enquêter sur un sinistre	2.2.1 Prendre connaissance du profil de l'assuré
	2.2.2 Planifier l'enquête
	2.2.3 Obtenir le consentement de collecte et de divulgation de renseignements personnels
	2.2.4 Faire signer l'entente de non-renonciation
	2.2.5 Transmettre la lettre de réserve de droits, s'il y a lieu
	2.2.6 Prendre les déclarations des intervenants
	2.2.7 Recevoir les photos ou les fichiers multimédias
	2.2.8 Mandater les experts en recherche de cause
	2.2.9 Déterminer la cause du sinistre
	2.2.10 Déterminer les garanties applicables
	2.2.11 Établir la recevabilité de la réclamation
	2.2.12 Transmettre l'avis d'engagement
	2.2.13 Évaluer la possibilité de recours (rappels de produits, etc.)
	2.2.14 *Produire les rapports requis pour les experts indépendants
	2.2.15 Documenter le dossier

Opérations	Sous-opérations
2.3 Déterminer la nature et l'étendue des dommages	2.3.1 Établir la valeur potentielle de la perte
	2.3.2 Mandater un estimateur ou les différents fournisseurs
	2.3.3 Prendre connaissance des rapports des professionnels mandatés
	2.3.4 Réviser les rapports des professionnels mandatés
	2.3.5 Estimer les dommages des lieux assurés
	2.3.6 Estimer les dommages au contenu et les pertes
	2.3.7 Estimer les autres indemnités
	2.3.8 Déterminer la valeur de remplacement pour le contenu valeur à neuf
	2.3.9 Déterminer la dépréciation et le préjudice esthétique, s'il y a lieu
	2.3.10 *Produire les rapports requis pour les experts indépendants
	2.3.11 Documenter le dossier
2.4 Procéder au règlement	2.4.1 Appliquer le règlement selon le contrat d'assurance
	2.4.2 Obtenir les autorisations nécessaires ou l'autorité de règlement pour les experts indépendants
	2.4.3 Informer l'assuré des rapports d'estimation des dommages
	2.4.4 Transmettre une copie des devis à l'assuré
	2.4.5 S'entendre avec l'assuré sur le choix de l'entrepreneur et les travaux à faire
	2.4.6 Assurer les suivis avec les entrepreneurs, s'il y a lieu
	2.4.7 S'entendre sur la dépréciation applicable et le préjudice esthétique
	2.4.8 Offrir un règlement
	2.4.9 S'assurer d'avoir reçu toutes les factures
	2.4.10 Obtenir les signatures pour les indemnités incluant les quittances, s'il y a lieu
	2.4.11 *Transmettre les recommandations de paiement pour les experts indépendants
	2.4.12 Verser les indemnités
	2.4.13 Procéder à la récupération des biens, s'il y a lieu
	2.4.14 *Produire les rapports requis pour les experts indépendants
	2.4.15 Documenter le dossier

Opérations	Sous-opérations
2.5 Finaliser le recouvrement	2.5.1 Transmettre les mises en demeure finales
	2.5.2 Négocier les sommes à récupérer
	2.5.3 Convenir d'entente de paiements
	2.5.4 Obtenir les signatures de la quittance
	2.5.5 Encaisser les sommes reçues
	2.5.6 Impliquer d'autres professionnels juridiques, s'il y a lieu
	2.5.7 Documenter le dossier
2.6 Fermer le dossier	2.6.1 Aviser le réclamant de la fermeture du dossier
	2.6.2 Envoyer les lettres de fermeture du dossier ou de fin de mandat
	2.6.3 Aviser le département de la souscription, s'il y a lieu
	2.6.4 Remplir un rapport au ministère de la Sécurité publique
	2.6.5 Produire la facture finale pour les experts indépendants
	2.6.6 Transmettre les paiements finaux
	2.6.7 S'assurer que le dossier est complet avant fermeture
	2.6.8 Documenter le dossier

Conditions de réalisation

Travail effectué :

- › Seul ou en équipe
- › De façon autonome
- › En centre d'appel, en télétravail, en cabinet ou sur la route

À l'aide :

- › Des contrats d'assurance de dommages de biens des particuliers
- › Des systèmes informatisés des compagnies d'assurance
- › Des systèmes informatisés de l'employeur
- › Des appareils de communication

En se référant :

- › Aux lois et règlements en vigueur
- › Aux politiques, procédures et directives des employeurs
- › Aux politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Aux rapports d'enquête
- › À la documentation soumise par l'assuré ou les autres intervenants
- › Aux rapports des professionnels mandatés

En relation avec :

- › Un superviseur
- › D'autres experts
- › Des particuliers
- › Des partenaires d'affaires
- › Des professionnels
- › Des fournisseurs de services

Exigences de réalisation

Résultat attendu :

- › Règlement du sinistre conforme au contrat d'assurance de dommages de biens des particuliers
- › Analyse juste du contrat d'assurance
- › Détermination juste de la cause du sinistre
- › Détermination juste des possibilités de recouvrement
- › Estimation juste de la valeur des dommages
- › Calculs d'indemnités exacts et conformes
- › Suivis de dossier rigoureux
- › Négociations constructives avec les différents intervenants
- › Respect des lois et règlements en vigueur
- › Respect des politiques, procédures et directives de l'employeur
- › Respect des politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Respect du Code de déontologie des experts en sinistre
- › Communication efficace avec le client et les autres intervenants
- › Conformité du dossier
 - Renseignements consignés au dossier complets et exacts
 - Documentation du dossier complète
 - Notes au dossier complètes et exactes
- › Respect des délais de prescription
- › Respect des échéances au dossier
- › Respect des contrats d'assurance
- › Respect des exigences des contrats de service avec l'assureur, s'il y a lieu
- › Respect des règles de confidentialité et de protection des renseignements personnels
- › Qualité des services offerts

Précisions

Pour l'assurance de dommages de biens des particuliers, les experts en sinistre doivent souvent diriger les assurés vers différents fournisseurs de services afin de sécuriser les lieux ou d'éviter l'aggravation des dommages. Le choix du fournisseur est souvent décidé par l'assureur qui a un réseau de fournisseurs de confiance.

Tôt dans l'enquête, l'expert en sinistre fait signer l'entente de renonciation (ou reconnaissance de réserve) à l'assuré. Ce document permet à l'assureur de réserver ses droits de refuser la réclamation ou d'appliquer les exclusions inscrites au contrat d'assurance. Selon les dossiers, les experts en sinistre peuvent mandater des experts en recherche de cause pour déterminer la cause exacte d'un sinistre. Lorsqu'un sinistre implique possiblement des tiers (notamment des municipalités), l'expert en sinistre doit transmettre un avis d'engagement afin d'informer le tiers de sa responsabilité potentielle dans le sinistre.

Avant de procéder au règlement d'un sinistre, l'expert indépendant doit obtenir l'autorité de règlement de l'assureur. Cette étape est essentielle, l'expert indépendant ne travaillant pas pour l'assureur et ne pouvant engager des sommes en son nom sans le consentement de ce dernier.



TÂCHE 3 : Régler un sinistre en assurance de dommages automobile

Opérations	Sous-opérations
3.1 Ouvrir un dossier de réclamation sur réception de l'avis de sinistre ou lors d'un appel	3.1.1 Recevoir l'avis de sinistre
	3.1.2 S'assurer d'avoir les compétences pour traiter le dossier
	3.1.3 Prendre connaissance du dossier de réclamation
	3.1.4 Établir le premier contact
	3.1.5 Valider les informations au dossier
	3.1.6 Prendre la déclaration de l'appelant
	3.1.7 Obtenir la date et les circonstances du sinistre
	3.1.8 Faire une analyse préliminaire des couvertures
	3.1.9 Inscrire les informations dans le système informatique
	3.1.10 Contrôler l'aggravation des dommages
	3.1.11 Diriger l'assuré vers un fournisseur de service (carrossier, locateur, etc.)
	3.1.12 Informer l'assuré des prochaines étapes
	3.1.13 Établir les réserves préliminaires
	3.1.14 Documenter le dossier
3.2 Enquêter sur un sinistre	3.2.1 Prendre connaissance du profil de l'assuré
	3.2.2 Planifier l'enquête
	3.2.3 Obtenir le consentement de collecte et de divulgation de renseignements personnels
	3.2.4 Faire signer l'avis de réserve
	3.2.5 Prendre les déclarations des intervenants
	3.2.6 Recevoir les photos ou les fichiers multimédias
	3.2.7 Demander les rapports médicaux
	3.2.8 Déterminer la responsabilité
	3.2.9 Déterminer les garanties applicables
	3.2.10 Établir la recevabilité de la réclamation
	3.2.11 Évaluer la possibilité de recours (rappels de produits, etc.)
	3.2.12 Transmettre l'avis d'engagement
	3.2.13 Documenter le dossier

Opérations	Sous-opérations
3.3 Estimer les dommages	3.3.1 Mandater un évaluateur automobile
	3.3.2 Réviser l'estimation des dommages reçue
	3.3.3 S'assurer que les dommages correspondent au sinistre
	3.3.4 Appliquer la revalorisation adéquate ou l'allocation esthétique
	3.3.5 Demander les évaluations du véhicule
	3.3.6 Recevoir les évaluations du véhicule
	3.3.7 Estimer la valeur des accessoires dédiés au véhicule et des biens transportés
	3.3.8 Documenter le dossier
3.4 Procéder au règlement	3.4.1 Prendre connaissance du libellé et des conditions particulières
	3.4.2 Obtenir les autorisations nécessaires
	3.4.3 Offrir un règlement à l'assuré
	3.4.4 Obtenir les signatures pour les indemnités incluant les quittances, s'il y a lieu
	3.4.5 Planifier les rapports à produire
	3.4.6 Transmettre les recommandations de paiement
	3.4.7 Verser les indemnités
	3.4.8 Transférer la propriété du véhicule à l'assureur, s'il y a lieu
	3.4.9 Procéder à la vente des débris
	3.4.10 Documenter le dossier
	3.4.11 S'assurer d'avoir reçu toutes les factures
3.5 Finaliser le recouvrement	3.5.1 Transmettre les mises en demeure
	3.5.2 Convenir d'entente de paiements
	3.5.3 Encaisser les sommes reçues
	3.5.4 Impliquer d'autres professionnels juridiques, s'il y a lieu
	3.5.5 Documenter le dossier
3.6 Fermer le dossier	3.6.1 Aviser le réclamant de la fermeture du dossier
	3.6.2 Envoyer les lettres de fermeture du dossier ou de fin de mandat
	3.6.3 Aviser le département de la souscription, s'il y a lieu
	3.6.4 Remplir un rapport au ministère de la Sécurité publique
	3.6.5 Transmettre les paiements finaux
	3.6.6 Produire la facture finale
	3.6.7 S'assurer que le dossier est complet avant fermeture
	3.6.8 Documenter le dossier

Conditions de réalisation

Travail effectué :

- › Seul ou en équipe
- › De façon autonome
- › En centre d'appel, en télétravail, en cabinet ou sur la route

À l'aide :

- › Des contrats d'assurance de dommages automobile
- › Des systèmes informatisés des compagnies d'assurance
- › Des systèmes informatisés de l'employeur
- › Des appareils de communication

En se référant :

- › Aux lois et règlements en vigueur
- › À la Convention d'indemnisation directe
- › Aux politiques, procédures et directives des employeurs
- › Aux politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Aux rapports d'enquête
- › À la documentation soumise par l'assuré ou les autres intervenants
- › Aux rapports des professionnels mandatés

En relation avec :

- › Un superviseur
- › D'autres experts
- › Des particuliers
- › Des entreprises
- › Des partenaires d'affaires
- › Des professionnels
- › Des fournisseurs de services

Exigences de réalisation

Résultat attendu :

- › Règlement du sinistre conforme au contrat d'assurance de dommages automobile
- › Respect des dispositions de la Convention d'indemnisation directe, le cas échéant
- › Analyse juste du contrat d'assurance
- › Détermination juste de la cause du sinistre
- › Détermination juste des possibilités de recouvrement
- › Détermination juste de la responsabilité
- › Estimation juste de la valeur des dommages
- › Calcul des indemnités exact et conforme
- › Suivi de dossier rigoureux
- › Négociation constructive avec les différents intervenants
- › Respect des lois et règlements en vigueur
- › Respect des politiques, procédures et directives de l'employeur
- › Respect des politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Respect du Code de déontologie des experts en sinistre
- › Communication efficace avec l'assuré et les autres intervenants
- › Conformité du dossier
 - Renseignements consignés au dossier complets et exacts
 - Documentation du dossier complète
 - Notes au dossier complètes et exactes
- › Respect des délais de prescription
- › Respect des échéances au dossier
- › Respect des contrats d'assurance
- › Respect des exigences des contrats de service avec l'assureur, s'il y a lieu
- › Respect des règles de confidentialité et de protection des renseignements personnels
- › Qualité des services offerts

Précisions

Le règlement de sinistres en assurance automobile des particuliers est une des tâches accomplies par les experts en sinistre en début de carrière.

Au Québec, le régime d'assurance automobile est hybride. En effet, les dommages matériels et les vols de véhicules et de leur contenu sont indemnisés par les assureurs privés, alors que les blessures corporelles subies lors d'un accident de la route sont assurées par un régime public géré par la Société d'assurance automobile du Québec. Dans ce régime, les blessures corporelles sont indemnisées sans égard à la responsabilité des conducteurs (« no-fault »).

Le régime « no-fault » ne s'applique pas pour l'indemnisation des dommages matériels. Pour les accidents de la route entre des véhicules automobiles, les assurés sont indemnisés en vertu de la convention d'indemnisation directe. Celle-ci établit les principes d'indemnisation, de subrogation et d'arbitrage et les barèmes de responsabilité des conducteurs. Elle permet ainsi d'indemniser les assurés en fonction de leur responsabilité et des protections prévues dans leur contrat d'assurance.

Les accidents de la route subis par des conducteurs du Québec hors de la province sont souvent réglés par des experts en sinistre spécialisés. Plusieurs assureurs ont des équipes dites « hors Québec » qui comptent des experts d'expérience qui règlent les dossiers des dommages matériels, ainsi que les blessures corporelles et les indemnités en responsabilité civile.



TÂCHE 4 : Régler un sinistre en assurance de dommages de biens des entreprises

Opérations	Sous-opérations
4.1 Ouvrir un dossier de réclamation sur réception de l'avis de sinistre ou lors d'un appel	4.1.1 Recevoir l'avis de sinistre
	4.1.2 S'assurer d'avoir les compétences pour traiter le dossier
	4.1.3 Prendre connaissance du dossier de réclamation
	4.1.4 Établir le premier contact
	4.1.5 Valider les informations au dossier
	4.1.6 Identifier le mandataire
	4.1.7 Prendre la déclaration de l'appelant
	4.1.8 Obtenir la date et les circonstances du sinistre
	4.1.9 Faire une analyse préliminaire des couvertures
	4.1.10 Inscrire les informations dans le système informatique
	4.1.11 Diriger l'assuré vers un fournisseur de services pour l'urgence
	4.1.12 Contrôler l'aggravation des dommages
	4.1.13 Informer l'assuré des prochaines étapes
	4.1.14 Établir les réserves préliminaires
	4.1.15 *Produire le rapport préliminaire pour les experts indépendants
	4.2 Enquêter sur un sinistre
4.2.2 Planifier l'enquête	
4.2.3 Obtenir le consentement de collecte et de divulgation de renseignement personnels	
4.2.4 Faire signer l'entente de non-renonciation	
4.2.5 Transmettre la lettre de réserve de droits, s'il y a lieu	
4.2.6 Prendre les déclarations des intervenants	
4.2.7 Recevoir les photos ou les fichiers multimédias	
4.2.8 Mandater les experts en recherche de cause	
4.2.9 Déterminer la cause du sinistre	
4.2.10 Déterminer les garanties applicables	
4.2.11 Établir la recevabilité de la réclamation	
4.2.12 Transmettre l'avis d'engagement	
4.2.13 Évaluer la possibilité de recours (rappels de produits, etc.)	
4.2.14 *Produire les rapports requis pour les experts indépendants	
4.2.15 Documenter le dossier	

Opérations	Sous-opérations
4.3 Déterminer la nature et l'étendue des dommages	4.3.1 Établir la valeur potentielle de la perte
	4.3.2 Calculer la répartition des sommes payables par l'assureur, si applicable
	4.3.3 Mandater un estimateur ou les différents professionnels et fournisseurs
	4.3.4 Prendre connaissance des rapports des professionnels mandatés
	4.3.5 Réviser les rapports des professionnels mandatés
	4.3.6 Estimer les dommages des lieux assurés
	4.3.7 Estimer les dommages au contenu et les pertes
	4.3.8 Estimer les autres indemnités
	4.3.9 Communiquer avec le courtier pour obtenir de la documentation, s'il y a lieu
	4.3.10 Déterminer si la règle proportionnelle est respectée
	4.3.11 Déterminer la valeur de remplacement pour le contenu valeur à neuf, si applicable
	4.3.12 Déterminer la valeur de remplacement pour les biens de toute description
	4.3.13 Déterminer la dépréciation et le préjudice esthétique, s'il y a lieu
	4.3.14 *Produire les rapports requis pour les experts indépendants
	4.3.15 Documenter le dossier

Opérations	Sous-opérations
4.4 Procéder au règlement	4.4.1 Informer le client de l'application de la règle proportionnelle, s'il y a lieu
	4.4.2 Appliquer le règlement selon le contrat d'assurance
	4.4.3 Obtenir les autorisations nécessaires ou l'autorité de règlement pour les experts indépendants
	4.4.4 Informer l'assuré des rapports de professionnels
	4.4.5 Transmettre une copie des rapports à l'assuré
	4.4.6 S'entendre avec l'assuré sur le choix de l'entrepreneur et les travaux à faire
	4.4.7 Assurer les suivis avec les entrepreneurs, s'il y a lieu
	4.4.8 S'entendre sur la dépréciation applicable et le préjudice esthétique
	4.4.9 Offrir un règlement
	4.4.10 S'assurer d'avoir reçu toutes les factures
	4.4.11 Obtenir les signatures pour les indemnités incluant les quittances, s'il y a lieu
	4.4.12 Verser les indemnités
	4.4.13 *Transmettre les recommandations de paiement pour les experts indépendants
	4.4.14 Procéder à la récupération et à la vente des biens, s'il y a lieu
	4.4.15 *Produire les rapports requis pour les experts indépendants
	4.4.16 Documenter le dossier

Opérations	Sous-opérations
4.5 Finaliser le recouvrement	4.5.1 Calculer la répartition des sommes à récupérer auprès des différents assureurs
	4.5.2 Transmettre les mises en demeure finales
	4.5.3 Négocier les sommes à récupérer
	4.5.4 Convenir d'entente de paiements
	4.5.5 Obtenir les signatures de la quittance
	4.5.6 Encaisser les sommes reçues
	4.5.7 Impliquer d'autres professionnels juridiques, s'il y a lieu
	4.5.8 Documenter le dossier
4.6 Fermer le dossier	4.6.1 Aviser le réclamant de la fermeture du dossier
	4.6.2 Envoyer les lettres de fermeture du dossier ou de fin de mandat
	4.6.3 Aviser le département de la souscription, s'il y a lieu
	4.6.4 Remplir un rapport au ministère de la Sécurité publique
	4.6.5 Transmettre les paiements finaux
	4.6.6 Produire la facture finale pour les experts indépendants
	4.6.7 S'assurer que le dossier est complet avant fermeture
	4.6.8 Documenter le dossier

Conditions de réalisation

Travail effectué :

- › Seul ou en équipe
- › De façon autonome
- › En centre d'appel, en télétravail, en cabinet ou sur la route

À l'aide :

- › Des contrats d'assurance de dommages de biens des entreprises
- › Des systèmes informatisés des compagnies d'assurance
- › Des systèmes informatisés de l'employeur
- › Des appareils de communication

En se référant :

- › Aux lois et règlements en vigueur
- › Aux politiques, procédures et directives des employeurs
- › Aux politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Aux rapports d'enquête
- › À la documentation soumise par l'assuré ou les autres intervenants
- › Aux rapports des professionnels mandatés

En relation avec :

- › Un superviseur
- › D'autres experts
- › Des particuliers
- › Des représentants des entreprises
- › Des intervenants
- › Des partenaires d'affaires
- › Des professionnels
- › Des fournisseurs de services

Exigences de réalisation

Résultat attendu :

- › Règlement du sinistre conforme au contrat d'assurance de dommages de biens des entreprises
- › Analyse juste du contrat d'assurance
- › Détermination juste de la cause du sinistre
- › Détermination juste des possibilités de recouvrement
- › Estimation juste de la valeur des dommages
- › Calculs précis de la dépréciation et du préjudice esthétique
- › Application juste de la règle proportionnelle
- › Calculs d'indemnités exacts et conformes
- › Suivis de dossier rigoureux
- › Négociations constructives avec les différents intervenants
- › Respect des lois et règlements en vigueur
- › Respect des politiques, procédures et directives de l'employeur
- › Respect des politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Respect du Code de déontologie des experts en sinistre
- › Communication efficace avec l'assuré et les autres intervenants
- › Conformité du dossier
 - Renseignements consignés au dossier complets et exacts
 - Documentation du dossier complète
 - Notes au dossier complètes et exactes
- › Respect des délais de prescription
- › Respect des échéances au dossier
- › Respect du contrat d'assurance
- › Respect des exigences des contrats de service avec l'assureur, s'il y a lieu
- › Respect des règles de confidentialité et de protection des renseignements personnels
- › Qualité des services offerts

Précisions

Le règlement de sinistres pour les dossiers en assurance de dommages des entreprises suit un processus semblable à celui en assurance de dommages des particuliers. Toutefois, le traitement de ces dossiers peut être plus exigeant en raison de facteurs plus complexes, soit l'estimation des revenus, la recherche de la cause et de la responsabilité et l'application de la règle proportionnelle. Les dossiers d'expertise en assurance de dommages des entreprises peuvent comprendre des situations de réassurance. Dans ce cas, un ou plusieurs assureurs acceptent de partager le risque avec l'assureur principal ou d'assurer certains risques désignés avec celui-ci. Cette situation est plus fréquente pour les plus grandes entreprises ou les dossiers de pertes majeures.

Un des objectifs en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises est de remettre l'entreprise sur pied le plus rapidement possible pour limiter les dommages. L'expert en sinistre peut donc mandater différents professionnels lors de l'enquête ou de l'estimation. Les experts en sinistre font appel à des comptables pour estimer les stocks et les pertes. L'estimation de la dépréciation est également courante pour cette catégorie de discipline. La récupération (salvage) est plus habituelle en assurance de dommages des entreprises.

Le partage des indemnités et les sommes en recouvrement sont aussi plus fréquents pour les dossiers de règlement de sinistre en assurance de dommages des entreprises.

TÂCHE 5 : Régler un sinistre en assurance de responsabilité civile

Opérations	Sous-opérations
5.1 Ouvrir un dossier de réclamation sur réception de l'avis de sinistre ou lors d'un appel	5.1.1 Recevoir l'avis de sinistre
	5.1.2 S'assurer d'avoir les compétences pour traiter le dossier
	5.1.3 Prendre connaissance du dossier de réclamation
	5.1.4 Établir le premier contact
	5.1.5 Obtenir la date et les circonstances du sinistre
	5.1.6 Valider les informations au dossier
	5.1.7 Identifier le mandataire
	5.1.8 Prendre la déclaration de l'appelant
	5.1.9 Faire une analyse préliminaire des couvertures
	5.1.10 Inscrire les informations dans le système informatique
	5.1.11 Informer l'assuré et le réclamant des prochaines étapes
	5.1.12 Établir les réserves préliminaires
	5.1.13 *Produire le rapport préliminaire pour les experts indépendants
	5.1.14 Documenter le dossier

Opérations	Sous-opérations
5.2 Enquêter sur un sinistre de responsabilité civile en dommages matériels	5.2.1 Prendre connaissance du profil des intervenants
	5.2.2 Planifier l'enquête
	5.2.3 Obtenir le consentement de collecte et de divulgation de renseignements personnels
	5.2.4 Faire signer l'entente de non-renonciation
	5.2.5 Transmettre la lettre de réserve de droits, s'il y a lieu
	5.2.6 Prendre les déclarations des intervenants
	5.2.7 Recevoir les photos ou les fichiers multimédias
	5.2.8 Mandater les professionnels selon le type de sinistre
	5.2.9 Déterminer la cause du sinistre
	5.2.10 Déterminer les garanties applicables
	5.2.11 Établir la recevabilité de la réclamation
	5.2.12 Établir le pourcentage de responsabilité
	5.2.13 Évaluer la possibilité d'appels en garantie (rappels de produits, etc.)
	5.2.14 Transmettre l'avis d'engagement de responsabilité, s'il y a lieu
	5.2.15 *Produire les rapports requis pour les experts indépendants
	5.2.16 Documenter le dossier
5.3 Enquêter sur un sinistre de responsabilité civile en blessures corporelles	5.3.1 Prendre connaissance du profil des intervenants
	5.3.2 Planifier l'enquête
	5.3.3 Obtenir le consentement de collecte et de divulgation de renseignements personnels
	5.3.4 Faire signer l'entente de non-renonciation
	5.3.5 Transmettre la lettre de réserve de droits, s'il y a lieu
	5.3.6 Prendre les déclarations des intervenants
	5.3.7 Aviser la Régie d'assurance maladie du Québec (RAMQ)
	5.3.8 Recevoir les photos ou les fichiers multimédias
	5.3.9 Mandater les professionnels selon le type de sinistre
	5.3.10 Mandater les spécialistes médicaux
	5.3.11 Déterminer la cause du sinistre
	5.3.12 Déterminer les garanties applicables
	5.3.13 Établir la recevabilité de la réclamation
	5.3.14 Établir le pourcentage de responsabilité
	5.3.15 Évaluer la possibilité de recours (rappels de produits, etc.)
	5.3.16 Transmettre l'avis d'engagement de responsabilité, s'il y a lieu
	5.3.17 *Produire les rapports requis pour les experts indépendants
	5.3.18 Documenter le dossier

Opérations	Sous-opérations
5.4 Estimer la nature et la valeur des dommages matériels	5.4.1 Établir la valeur potentielle de la perte
	5.4.2 Calculer la répartition des sommes payables par l'assureur, si applicable
	5.4.3 Mandater un estimateur ou les différents professionnels et fournisseurs
	5.4.4 Prendre connaissance des rapports des professionnels mandatés
	5.4.5 Réviser les rapports des professionnels mandatés
	5.4.6 Valider les montants réclamés
	5.4.7 Estimer les dommages au contenu et les pertes
	5.4.8 Déterminer la dépréciation
	5.4.9 Communiquer avec le courtier pour obtenir de la documentation, s'il y a lieu
	5.4.10 *Produire les rapports requis pour les experts indépendants
	5.4.11 Documenter le dossier
5.5 Estimer la nature et la valeur des blessures corporelles	5.5.1 Établir la valeur potentielle de la perte
	5.5.2 Calculer la répartition des sommes payables par l'assureur, si applicable
	5.5.3 Demander les dossiers médicaux
	5.5.4 Mandater les spécialistes médicaux
	5.5.5 Mandater d'autres professionnels
	5.5.6 Analyser les rapports des spécialistes et des professionnels mandatés
	5.5.7 Valider les montants réclamés
	5.5.8 Estimer la valeur de l'offre de règlement
	5.5.9 *Produire les rapports requis pour les experts indépendants
	5.5.10 Documenter le dossier

Opérations	Sous-opérations
5.6 Procéder au règlement	5.6.1 Appliquer le règlement selon le contrat d'assurance
	5.6.2 Obtenir les autorisations nécessaires ou l'autorité de règlement pour les experts indépendants
	5.6.3 Informer l'assuré des rapports des professionnels
	5.6.4 Transmettre une copie des rapports à l'assuré, s'il y a lieu
	5.6.5 S'entendre sur la dépréciation applicable
	5.6.6 Offrir un règlement au réclamant principal
	5.6.7 Obtenir les signatures pour les indemnités incluant les quittances, s'il y a lieu
	5.6.8 *Transmettre les recommandations de paiement pour les experts indépendants
	5.6.9 S'assurer d'avoir reçu toutes les factures
	5.6.10 Verser les indemnités
	5.6.11 Négocier avec la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
	5.6.12 Régler avec la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
	5.6.13 *Produire les rapports requis pour les experts indépendants
	5.6.14 Documenter le dossier
5.7 Fermer le dossier	5.7.1 Aviser le réclamant de la fermeture du dossier
	5.7.2 Envoyer les lettres de fermeture du dossier ou de fin de mandat
	5.7.3 Aviser le département de la souscription, s'il y a lieu
	5.7.4 Transmettre les paiements finaux
	5.7.5 Produire la facture finale pour les experts indépendants
	5.7.6 S'assurer que le dossier est complet avant fermeture
	5.7.7 Documenter le dossier

Conditions de réalisation

Travail effectué :

- › Seul ou en équipe
- › De façon autonome
- › En centre d'appel, en télétravail, en cabinet ou sur la route

À l'aide :

- › Des contrats d'assurance de dommages de biens des particuliers
- › Des contrats d'assurance de dommages de biens des entreprises
- › Des contrats d'assurance de dommages automobile
- › Des contrats en responsabilité civile
- › Des systèmes informatisés des compagnies d'assurance
- › Des systèmes informatisés de l'employeur
- › Des appareils de communication

En se référant :

- › Aux lois et règlements en vigueur
- › Aux politiques, procédures et directives des employeurs
- › Aux politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Aux rapports d'enquête
- › À la documentation soumise par l'assuré ou les autres intervenants
- › Aux rapports des professionnels mandatés
- › Aux rapports médicaux

En relation avec :

- › Un superviseur
- › D'autres experts
- › Des particuliers
- › Des entreprises
- › Des partenaires d'affaires
- › Des spécialistes médicaux
- › Des professionnels
- › Des fournisseurs de services

Exigences de réalisation

Résultat attendu :

- › Règlement du sinistre conforme aux dispositions du contrat d'assurance de responsabilité civile
- › Analyse juste du contrat d'assurance
- › Détermination juste de la cause du sinistre
- › Détermination juste de la responsabilité des parties
- › Estimation juste de la valeur des dommages
- › Estimation juste de la valeur des blessures corporelles
- › Calculs précis de la dépréciation et du préjudice esthétique
- › Calculs d'indemnités exacts et conformes
- › Suivis de dossier rigoureux
- › Négociation constructive avec les différents intervenants
- › Respect des lois et règlements en vigueur
- › Respect des politiques, procédures et directives de l'employeur
- › Respect des politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Respect du Code de déontologie des experts en sinistre
- › Communication efficace avec l'assuré et les autres intervenants
- › Conformité du dossier
 - Renseignements consignés au dossier complets et exacts
 - Documentation du dossier complète
 - Notes au dossier complètes et exactes
- › Respect des délais de prescription
- › Respect des échéances au dossier
- › Respect du contrat d'assurance
- › Respect des exigences des contrats de service avec l'assureur, s'il y a lieu
- › Respect des règles de confidentialité et de protection des renseignements personnels
- › Respect des règles de confidentialité des rapports médicaux
- › Qualité des services offerts

Précisions

Le règlement de sinistres en assurance responsabilité civile concerne les dommages résultant de la faute d'autrui. Cette tâche n'est généralement pas faite de façon urgente. En effet, les réclamations en responsabilité civile découlent de réclamations provenant de personnes physiques ou morales, ayant subi un préjudice dont elles ne sont pas responsables.

Les réclamations peuvent être des dommages matériels ou des blessures corporelles. Chacune a un processus d'enquête distinct. Les dommages corporels impliquent des règles de confidentialité particulières en raison de l'intervention de médecins et du partage du dossier médical du réclamant. Les règlements en responsabilité civile pour une blessure corporelle peuvent impliquer des négociations avec la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

Les règlements en assurance responsabilité civile impliquent également des calculs de partage de responsabilité et de répartition des sommes payables par assureur.



3

Données quantitatives sur les tâches

Les spécialistes de la profession ont évalué, de façon individuelle et à la lumière de leur expérience, l'occurrence de chacune des tâches, le temps de travail accordé, leur degré de difficulté et leur importance. Il importe de souligner que ces données sont fournies à titre indicatif.

Les données quantitatives sur les tâches permettent d'apprécier leur valeur relative. Chaque tableau de cette section présente les résultats moyens de chaque groupe.

Les données ont été recueillies électroniquement auprès des spécialistes de la profession ayant participé à l'analyse de situation de travail. Un entretien téléphonique a suivi afin d'obtenir des précisions sur leur appréciation des tâches.

3.1 Occurrence des tâches

Selon les caractéristiques de l'emploi (taille de l'entreprise, région, etc.), une tâche a une occurrence relativement élevée ou faible. Cette occurrence correspond, en pourcentage, au nombre d'experts en sinistre qui exercent cette tâche dans leur entreprise.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : Dans votre entreprise, quel pourcentage d'experts en sinistre au seuil d'entrée sur le marché du travail (0 à 3 années d'expérience) effectuent cette tâche ?

TABLEAU 6

Occurrence des tâches pour les experts en sinistre au seuil d'entrée sur le marché du travail

Tâches	N	%
1 – Gérer ses activités professionnelles	7	100,0
2 – Régler des sinistres en assurance de dommages de biens des particuliers	7	35,7
3 – Régler des sinistres en assurance de dommages automobile	7	79,3
4 – Régler des sinistres en assurance de dommages de biens des entreprises	7	23,6
5 – Régler des sinistres en assurance de responsabilité civile	7	18,6

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : Dans votre entreprise, quel pourcentage d'experts en sinistre en plein exercice de la profession (5 ans et plus) effectue cette tâche ?

TABLEAU 7

Occurrence des tâches pour les experts en sinistre en plein exercice

Tâches	N	%
1 – Gérer ses activités professionnelles	7	100,0
2 – Régler des sinistres en assurance de dommages de biens des particuliers	7	52,5
3 – Régler des sinistres en assurance de dommages automobile	7	24,3
4 – Régler des sinistres en assurance de dommages de biens des entreprises	7	38,6
5 – Régler des sinistres en assurance de responsabilité civile	7	31,4

Les résultats obtenus font ressortir certaines différences dues probablement à l'organisation du travail et à la présence d'équipes spécialisées selon le type de client (particulier ou entreprise) ou selon le type de dossier (hors Québec, automobile, entreprise ou responsabilité civile).

Le niveau d'exercice des experts en sinistre a également un impact. Les spécialistes de la profession ont confirmé le fait que l'entrée en carrière s'effectue par la voie du règlement de sinistres en assurance automobile. Les dossiers d'expertise en assurance de biens des entreprises ou en responsabilité civile sont confiés davantage à des experts en sinistre cumulant un certain nombre d'années d'expérience.

3.2 Temps de travail

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : Dans votre entreprise, combien d'heures de travail par semaine en moyenne les experts en sinistre au seuil d'entrée sur le marché du travail consacrent-ils à cette tâche ?

Le temps de travail consacré à chaque tâche est estimé sur une base hebdomadaire. Étant donné la difficulté à trouver un nombre exact d'heures pour chaque tâche de ventes pendant une période de temps, les données de chaque répondant ont été divisées en fonction du nombre total d'heures par semaine selon la catégorie de discipline. Les résultats ont été reportés en pourcentage, et une moyenne des participants a été établie. Le tableau 8 résume et situe les réponses des experts en sinistre consultés au seuil d'entrée sur le marché du travail. Les résultats obtenus sont présentés à titre indicatif.

TABLEAU 8

Temps consacré aux tâches par les experts en sinistre au seuil d'entrée sur le marché du travail

Tâches	N	%
1 - Gérer ses activités professionnelles	7	14,5
2 - Régler des sinistres en assurance de dommages de biens des particuliers	7	30,6
3 - Régler des sinistres en assurance de dommages automobile	7	47,7
4 - Régler des sinistres en assurance de dommages de biens des entreprises	7	2,1
5 - Régler des sinistres en assurance de responsabilité civile	7	15,8

Selon les réponses des spécialistes de la profession, les experts en sinistre en début de carrière passent plus de temps à régler des sinistres en assurance automobile ou en assurance de dommages des particuliers. En effet, le temps consacré à ces types de sinistres est moindre chez les experts en sinistre de plein exercice de la profession. Cela confirme que le règlement de sinistres en assurance automobile est la tâche confiée aux experts en sinistre qui débutent dans la profession.

TABLEAU 9

Temps consacré aux tâches par les experts en sinistre en plein exercice de la profession

Tâches	N	%
1 – Gérer ses activités professionnelles	7	12,2
2 – Régler des sinistres en assurance de dommages de biens des particuliers	7	31,5
3 – Régler des sinistres en assurance de dommages automobile	7	13,7
4 – Régler des sinistres en assurance de dommages de biens des entreprises	7	36,3
5 – Régler des sinistres en assurance responsabilité civile	7	24,9

Les résultats du tableau 9 indiquent également que les experts en sinistre en plein exercice de la profession consacrent plus de temps à des dossiers en assurance des entreprises ou en responsabilité civile que les experts en sinistre au seuil d'entrée du marché du travail. Ce fait semble confirmer l'hypothèse que ces tâches sont plus complexes et confiées à des experts en sinistre d'expérience.

3.3 Difficulté des tâches

La difficulté d'une tâche est évaluée par le degré d'aisance ou d'effort, tant physique qu'intellectuel, associé à sa réalisation.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : Pour un expert en sinistre au seuil d'entrée sur le marché du travail, quel est le degré de difficulté de l'exécution de la tâche ?

TABLEAU 10

Difficulté des tâches pour les experts en sinistre au seuil d'entrée sur le marché du travail

Tâches	N	Pts
1 – Gérer ses activités professionnelles	7	1,8
2 – Régler des sinistres en assurance de dommages de biens des particuliers	7	3,2
3 – Régler des sinistres en assurance de dommages automobile	7	2,3
4 – Régler des sinistres en assurance de dommages de biens des entreprises	7	3,5
5 – Régler des sinistres en assurance de responsabilité civile	7	3,1

Légende :

1. Tâche très facile : La tâche comporte peu de risques d'erreurs ; elle ne demande pas d'effort physique ou mental particulier. L'exécution de la tâche est moins difficile que la moyenne.
2. Tâche facile : La tâche comporte quelques risques d'erreurs ; elle demande un effort physique ou mental minime.
3. Tâche difficile : La tâche comporte plusieurs risques d'erreurs ; elle demande un bon effort physique ou mental particulier. L'exécution de la tâche est plus difficile que la moyenne.
4. Tâche très difficile : La tâche comporte un risque élevé d'erreurs ; elle demande un effort physique ou mental appréciable.

TABLEAU 11

Difficulté des tâches pour les experts en sinistre en plein exercice

Tâches	N	Pts
1 – Gérer ses activités professionnelles	7	1,1
2 – Régler des sinistres en assurance de dommages de biens des particuliers	7	1,9
3 – Régler des sinistres en assurance de dommages automobile	7	1,6
4 – Régler des sinistres en assurance de dommages de biens des entreprises	7	2,7
5 – Régler des sinistres en assurance de responsabilité civile	7	2,7

Légende :

1. Tâche très facile : La tâche comporte peu de risques d'erreurs ; elle ne demande pas d'effort physique ou mental particulier. L'exécution de la tâche est moins difficile que la moyenne.
2. Tâche facile : La tâche comporte quelques risques d'erreurs ; elle demande un effort physique ou mental minime.
3. Tâche difficile : La tâche comporte plusieurs risques d'erreurs ; elle demande un bon effort physique ou mental particulier. L'exécution de la tâche est plus difficile que la moyenne.
4. Tâche très difficile : La tâche comporte un risque élevé d'erreurs ; elle demande un effort physique ou mental appréciable.

Les résultats des tableaux 10 et 11 indiquent que les tâches d'expertise en assurance de dommage des entreprises et en responsabilité civile sont beaucoup plus difficiles à réaliser pour les experts en sinistre au seuil d'entrée du marché du travail que pour les experts en sinistre en plein exercice de la profession.

Le niveau de difficulté de ces tâches s'estompe avec l'expérience, mais reste malgré tout plus élevé que la moyenne.

3.4 Importance des tâches

L'importance d'une tâche est évaluée selon son caractère prioritaire ou urgent, ou encore selon son caractère essentiel et obligatoire, ou les coûts liés à une mauvaise exécution. Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : Dans votre entreprise ou établissement, quel est le degré d'importance de l'exécution de cette tâche ?

TABLEAU 12

Importance des tâches pour les experts en sinistre

Tâches	N	Pts
1 – Gérer ses activités professionnelles	6	3,5
2 – Régler des sinistres en assurance de dommages de biens des particuliers	6	3,5
3 – Régler des sinistres en assurance de dommages automobile	6	3,3
4 – Régler des sinistres en assurance de dommages de biens des entreprises	6	3,7
5 – Régler des sinistres en assurance de responsabilité civile	6	3,5

Légende :

1. Tâche très peu importante : Une exécution moins réussie de la tâche n'entraîne pas de conséquences sur la qualité du résultat, les coûts, la santé, la sécurité, etc.
2. Tâche peu importante : Une mauvaise exécution de la tâche pourrait s'avérer assez coûteuse, dangereuse ou mener à l'obtention d'un résultat médiocre.
3. Tâche importante : Une mauvaise exécution de la tâche pourrait entraîner des coûts supplémentaires importants, des blessures, des accidents, etc.
4. Tâche très importante : Une mauvaise exécution de la tâche pourrait avoir des conséquences très importantes en matière de coûts, de sécurité, etc.

Le tableau 12 présente le degré d'importance de l'exécution des tâches par les experts en sinistre. Les spécialistes de la profession ont noté que toutes les tâches sont très importantes en raison des coûts de l'exécution. Il importe de constater que régler un sinistre en assurance automobile est relativement moins important que régler les autres tâches. Ce résultat ne tenant pas compte de la responsabilité, la convention d'indemnisation directe permet de régler les sinistres assez rapidement.

3.5 Formulaires d'assurance rencontrés et types de dossiers

En assurance de dommages au Québec, les experts en sinistre règlent les demandes d'indemnisation des personnes ayant souscrit une police d'assurance de dommages. La nature de ces demandes varie grandement selon l'entreprise et le niveau d'expérience du représentant. À cette fin, l'équipe de production a sondé les spécialistes de la profession sur les formulaires d'assurance produits par le Bureau d'assurance du Canada (BAC Québec) rencontrés dans le cadre de leurs fonctions. En effet, ces derniers servent de référence lorsque les assureurs rédigent leurs propres polices. Les experts en sinistre les remplissent donc lorsqu'ils règlent les sinistres. Les spécialistes ont répondu à l'énoncé suivant :

*Pour chacun des formulaires BAC du tableau, veuillez inscrire le chiffre (1 à 4), qui représente la fréquence à laquelle un expert en sinistre au seuil d'entrée du marché du travail (0-3 ans d'expérience ou nouvel expert) rencontre ce formulaire durant les trois premières années de son entrée en carrière (nouvel expert) **pour chacune des catégories de discipline**, et par un expert en sinistre qualifié expérimenté de 5 ans et plus (expert en plein exercice de la profession), selon l'échelle ci-dessous.*

Les tableaux suivants présentent la fréquence à laquelle les experts en sinistre rencontrent les formulaires selon le niveau d'exercice du représentant (seuil de l'entrée en carrière vs plein exercice des fonctions). Les données sont présentées à titre indicatif.

Tableau 13

Formulaire en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers rencontrés par les experts en sinistre

Formulaire BAC assurance de dommages des particuliers		N	Moyenne entrée en carrière	Moyenne plein exercice
BAC 1501Q	Propriétaire occupant – Formule Risques spécifiés	6	2,2	3,3
BAC 1502Q	Propriétaire occupant – Bâtiment, Tous risques – Contenu, Risques spécifiés	6	2,4	3,2
BAC 1503Q	Propriétaire occupant – Formule Tous risques	6	2,8	3,8
BAC 1506Q	Locataire occupant – Formule Risques spécifiés	6	2,2	2,5
BAC 1507Q	Locataire occupant – Formule Tous risques	6	2,8	3,3
BAC 1510Qr	Copropriétaire occupant – Formule Risques spécifiés	6	1,6	2,5
BAC 1511Qr	Copropriétaire occupant – Formule Tous risques	6	2,2	3,3
BAC 1521Q	Bâtiment et Contenu – Formule Risques spécifiés	6	1,6	2,2
BAC 1522Q	Bâtiment et Contenu – Bâtiment, Tous risques – Contenu, Risques spécifiés	6	1,4	2,0

Formulaires BAC assurance de dommages des particuliers		N	Moyenne entrée en carrière	Moyenne plein exercice
BAC 1523Q	Habitation saisonnière – Formule Risques spécifiés	6	1,6	1,8
BAC 1548Q	Modification des montants d'assurance	6	1,2	1,5
BAC 1549Q	Biens divers – Risques spécifiés	6	1,4	2,0
BAC 1550Q	Biens divers – Tous risques	6	1,4	2,2
BAC 1552Q	Dispositions légales	6	1,0	2,0
BAC 1553Q	Montant d'assurance unique	6	1,4	3,0
BAC 1554Qr	Tremblements de terre	6	1,0	1,5
BAC 1557Q	Spa et piscine hors-terre ou semi-creusés	6	2,2	2,3
BAC 1558Q	Débordement ou fuite de mazout	6	0,8	1,5
BAC 1560Q	Frais de démolition extérieure	6	1,4	2,0
BAC 1561Qr	Dommages d'eau – Eau du sol et égouts	6	2,6	3,3
BAC 1562Qr	Dommages d'eau – Eau au-dessus du sol	6	2,6	3,3
BAC 1563Q	Dommages d'eau – Eau du sol, égouts et débordement de cours d'eau	6	2,6	3,2
BAC 1567Q	Spa et piscine creusés	6	2,2	2,0
BAC 1570Q	Exclusion des dommages d'eau causés par la fuite ou la rupture d'un chauffe-eau	6	1,8	2,2
BAC 1580Q	Exclusion de la toiture	6	1,0	1,3
BAC 1599Q	Modifications à votre contrat d'assurance de copropriétaire occupant	6	0,8	1,3
BAC 3000Q	Clause type relative aux garanties hypothécaires	6	1,2	2,2

Légende

- 1- Formulaire rencontré rarement (1 fois par an ou moins)
- 2- Formulaire rencontré à l'occasion (1 fois par mois)
- 3- Formulaire rencontré fréquemment (1 fois par semaine)
- 4- Formulaire rencontré très fréquemment (tous les jours)

Tableau 14

Formulaires en assurance automobile rencontrés par les experts en sinistre

Formulaires en assurance automobile		N	Moyenne entrée en carrière	Moyenne plein exercice
F.P.Q. N° 1	Formulaire des propriétaires	6	4,0	2,8
F.P.Q. N° 2	Assurance pour les conducteurs non propriétaires d'un véhicule	5	1,5	1,4
F.P.Q. N° 4	Formulaire des garagistes	5	1,5	2,6
F.P.Q. N° 5	Formulaire d'assurance complémentaire pour les dommages occasionnés au véhicule assuré	5	2,0	2,0
F.P.Q. N° 6	Formule des non-propriétaires et avenants	5	1,0	1,4
F.P.Q. N° 7	Formule d'assurance excédentaire de la responsabilité civile	5	1,0	1,2
F.P.Q. N° 8	Formule des locateurs et avenants	5	1,0	1,4

Légende

- 1- Formulaire rencontré rarement (1 fois par an ou moins)
- 2- Formulaire rencontré à l'occasion (1 fois par mois)
- 3- Formulaire rencontré fréquemment (1 fois par semaine)
- 4- Formulaire rencontré très fréquemment (tous les jours)

Tableau 15

Formulaires en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises rencontrés par les experts en sinistre

Formulaires BAC assurance de dommages des entreprises		N	Moyenne entrée en carrière	Moyenne plein exercice
BAC 2100	Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises	4	2,0	2,9
BAC 2200	Assurance responsabilité civile des entreprises	4	1,3	2,1
BAC 2301	Avenant à l'Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises – Franchises	4	1,3	2,6
BAC 2302	Avenant à l'Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises – Extension de la garantie à la responsabilité civile des garagistes	5	1,3	1,9
BAC 2303	Avenant à l'Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises – Extension de la garantie aux dommages corporels subis par le personnel	4	1,0	1,5

Formulaires BAC assurance de dommages des entreprises		N	Moyenne entrée en carrière	Moyenne plein exercice
BAC 2304	Avenant à l'Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises – Limitation de la garantie aux lieux désignés	4	1,0	1,5
BAC 2305	Avenant à l'Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises – Exclusion du risque Produits/Après travaux	4	1,3	2,6
BAC 2307	Avenant à l'Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises – Exclusion des dommages découlant du sautage, du battage de pieux ou de l'enlèvement ou l'affaiblissement d'un support	4	1,0	1,0
BAC 2308	Avenant à l'Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises – Limitation de la garantie de la responsabilité civile assumée par contrat	4	1,3	1,3
BAC 2313	Exclusion de la Responsabilité Civile Pollution – Garantie restreinte de la Responsabilité Civile Pollution (120 heures)	4	1,0	1,8
BAC 2328	Attestation d'assurance	4	1,3	1,9
BAC 2341	Désignation de propriétaires, locataires ou entrepreneurs comme Assurés supplémentaires	4	1,3	2,4
BAC 2342	Garantie automatique des propriétaires, locataires ou entrepreneurs comme Assurés supplémentaires lorsqu'un « contrat assuré » l'exige	4	1,0	1,9
BAC 4005	Avenant relatif à la valeur à neuf	4	2,0	2,4
BAC 4016	Avenant relatif à la protection contre l'inflation des coûts de construction des bâtiments	4	1,3	2,1
BAC 4022	Assurance de l'association condominiale – Formule étendue	4	1,3	2,4
BAC 4036R	Assurance de l'association condominiale – Formule étendue	4	1,3	2,1
BAC 4037R	Assurance de biens commerciaux – Formulaire étendu.	4	2,0	2,9
BAC 4039R	Garantie des tremblements de terre	4	1,0	1,9
BAC 4041	Assurance des chantiers – Risques désignés	4	1,3	2,1
BAC 4042	Assurance des chantiers – Formule étendue	4	1,3	2,4

Formulaires BAC assurance de dommages des entreprises		N	Moyenne entrée en carrière	Moyenne plein exercice
BAC 4043	Garantie des inondations – Assurance des chantiers	4	1,0	1,6
BAC 4044	Garantie des tremblements de terre – Assurance des chantiers	4	1,0	1,4
BAC 4045R	Garantie des conséquences des dispositions légales visant la construction	4	1,3	2,1
BAC 4050	Assurance des frais de dépollution du sol et de l'eau	4	1,3	1,9
BAC 4052	Avenant relatif à la détérioration des marchandises (Dommages sur les lieux)	4	1,0	1,9
BAC 4053	Avenant relatif à la détérioration des marchandises (Formule étendue)	4	1,0	1,6
BAC 4054	Avenant relatif au montant déclaré – Renonciation à la règle proportionnelle	4	1,3	2,0
BAC 4055R	Garantie des inondations	4	1,3	1,9
BAC 4056R	Garantie des refoulements d'égouts	4	2,3	2,9
BAC 4076	Garantie des dommages causés par l'eau de toit	4	2,3	2,5
BAC 4106A	Assurance restreinte des pertes de bénéfice brut – Risques désignés	4	1,7	2,0
BAC 4106B	Assurance restreinte des pertes de bénéfice brut – Formule étendue	4	1,7	2,3
BAC 4107A	Assurance prolongée des pertes de bénéfice brut – Risques désignés	4	1,3	1,9
BAC 4107B	Assurance prolongée des pertes de bénéfice brut – Formule étendue	4	1,3	2,4
BAC 4108A	Assurance restreinte des pertes de loyers – Risques désignés	4	1,7	1,9
BAC 4108B	Assurance restreinte des pertes de loyers – Formule étendue	4	2,0	1,9

Légende

- 1- Formulaire rencontré rarement (1 fois par année ou moins)
- 2- Formulaire rencontré à l'occasion (1 fois par mois)
- 3- Formulaire rencontré fréquemment (1 fois par semaine)
- 4- Formulaire rencontré très fréquemment (tous les jours)

4

Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs

L'accomplissement des tâches de la fonction d'expert en sinistre exige des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs. Des spécialistes de l'enseignement les ont déterminés et mis en relation avec les tâches et les opérations. Ensuite, les spécialistes de la profession les ont été entérinés lors de la validation du présent rapport.

4.1 Connaissances

Les connaissances présentées ici touchent aux principales notions et aux principaux concepts relatifs à la législation, aux technologies et aux techniques nécessaires dans l'exercice de la fonction d'expert en sinistre.

Connaissances sur les cadres normatifs

Dans le but d'exercer les fonctions de façon conforme, mais aussi d'assurer un meilleur service à la clientèle et d'assurer la protection des consommateurs, l'expert en sinistre doit avoir des connaissances justes sur :

- › le *Code civil du Québec* afin de comprendre et d'appliquer les principes du droit de l'assurance en vigueur au Québec et les modalités d'indemnisation des contrats d'assurance ;
- › la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ses règlements afin de connaître et d'appliquer les normes liées aux fonctions d'expert en sinistre et de respecter les règles d'exercice des activités afin d'éviter de commettre des infractions aux normes prescrites et de respecter les règles de déontologie en vigueur ;
- › les normes de construction de bâtiment afin de reconnaître des situations potentielles de subrogation et d'estimer les dommages à un bâtiment construit ;
- › la portée et le contenu des formulaires et des avenants du Bureau d'assurance du Canada (BAC) afin d'indemniser les assurés de façon conforme ;
- › les procédures normalisées du cabinet et des assureurs afin de conclure les transactions de façon conforme dans des délais raisonnables.

Connaissances en lecture et interprétation des états financiers des entreprises

Afin d'apprécier et d'estimer les dommages, les limitations et exemptions applicables en assurance de dommages des entreprises et en responsabilité civile, des notions en analyse des états financiers des entreprises sont nécessaires pour :

- › prendre des informations financières complémentaires ;
- › établir la santé financière d'une entreprise et son évolution ;
- › négocier avec les comptables et les autres professionnels mandatés ;
- › déterminer les cas possibles de fraude d'assurance en cas de sinistre.

Connaissances en informatique et en technologie des communications

Afin de régler des sinistres, un expert doit utiliser efficacement les systèmes informatisés des entreprises et des assureurs et voir à l'indemnisation des assurés. Des connaissances sur les systèmes et outils suivants peuvent être requises :

- › les systèmes de gestion de courtage (BMS, CRM, SIG XP, Equisoft, Kronos, Policyworks, Fichier central des sinistres, etc.) ;
- › les outils informatiques usuels ;
- › les outils collaboratifs (Teams, Zoom, SharePoint ; Facetime, etc.).

Connaissances en français et en anglais

Dans le but d'interpréter les documents de référence nécessaires au traitement des réclamations en assurance de dommages et gérer efficacement les communications avec les différents intervenants impliqués dans le processus de règlement de sinistre, les connaissances :

- › des langues française et anglaise, y compris une maîtrise opérationnelle en compréhension orale, en discussion, en lecture et en écriture, permettent :
 - d'interpréter correctement les documents de référence ;
 - de prendre connaissance des réclamations, de communiquer de façon claire et efficace avec les clients et de vulgariser adéquatement l'information pour répondre à leurs besoins ;
 - de rédiger et de remplir les documents pertinents pour la production de rapports ;
- › sur la communication interpersonnelle afin de maintenir un bon climat de travail avec tous les membres de l'équipe et une bonne collaboration avec la clientèle ;
- › sur la terminologie utilisée en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistre afin de communiquer clairement avec les assurés, les autres experts en sinistre, les professionnels mandatés et les autres intervenants du domaine de l'assurance.

Habilités d'interaction avec les individus

Une habileté essentielle pour les experts en sinistre est la capacité à interagir avec les clients ainsi qu'avec les autres intervenants en milieu de travail.

Les interactions avec ces personnes nécessitent de l'empathie, le contrôle de soi, de l'entregent et du professionnalisme. Elles peuvent créer des situations de stress notamment lorsque l'expert en sinistre doit répondre à un assuré ayant un sinistre avec des pertes importantes ou en situation de crise.

4.2 Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives présentées ci-dessous ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice de la profession. Les plus importantes pour la profession d'expert en sinistre sont les suivantes :

- › La mémorisation est nécessaire pour associer correctement les limitations et exclusions des polices des produits d'assurance, ainsi qu'aux politiques et procédures du cabinet et des assureurs.
- › L'attention est une fonction complexe qui fait référence à la capacité à être alerte et à se concentrer sur des tâches précises en dépit de l'environnement, notamment dans des situations normales en centre d'appel ou sur les lieux d'un sinistre.
- › Les fonctions exécutives, qui incluent l'organisation, la planification, le jugement, l'intégrité, l'initiative, l'adaptation et l'anticipation et l'analyse sont essentielles pour une prise de décision adéquate selon les besoins de la clientèle.

4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution et au contrôle des gestes et des mouvements.

Les plus importantes dans l'exercice des fonctions d'expert en sinistre sont les suivantes :

- › La coordination psychomotrice et la dextérité permettent de saisir l'information dans les systèmes informatiques du cabinet ou de l'assureur.
- › La polyvalence et le multitâche permettent d'exécuter plusieurs actions simultanément et de gérer différentes situations avec les clients.

4.4 Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Les plus importantes dans l'exercice des fonctions d'expert en sinistre sont les suivantes :

- › L'ouïe, qui aide à percevoir la situation ;
- › La vision, qui aide à percevoir des détails et constater l'origine d'un sinistre ;
- › La captation des sentiments, notamment par une sensation, qui aide à déceler des problèmes chez un client.

4.5 Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Valeurs personnelles ou professionnelles

Dans la fonction d'expert en sinistre, les valeurs personnelles ou professionnelles portent principalement sur :

- › l'empathie, le contrôle des émotions et la diplomatie afin d'établir et de maintenir un climat favorable pour le personnel et les sinistrés ;
- › La gestion du stress et la confiance en soi afin de fonctionner et de réagir adéquatement et calmement dans tout genre de situation ;
- › le travail d'équipe afin de réaliser les transactions de façon efficiente ;
- › l'intégrité afin d'agir selon les règles d'éthique et de déontologie ;
- › la responsabilité afin d'assumer la responsabilité des actions commises en situation de travail.

Attitudes

Pour les experts en sinistre, les attitudes qui permettent de réaliser le travail de façon professionnelle portent notamment sur :

- › le sens des responsabilités ;
- › la débrouillardise ;
- › l'équité ;
- › le respect mutuel ;
- › l'autonomie ;
- › l'honnêteté ;
- › le jugement ;
- › le contrôle de soi ;
- › la patience ;
- › l'ouverture d'esprit ;
- › la confiance ;
- › l'empathie ;
- › la rigueur ;
- › la curiosité ;
- › l'entregent ;
- › l'engagement ;
- › le respect ;
- › l'éthique professionnelle.

Renseignements complémentaires



Glossaire

Analyse de situation de travail

L'analyse de situation de travail a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations, accompagnées de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs requis.

Deux formules peuvent être utilisées : la nouvelle analyse qui vise la création de la source d'information initiale et l'actualisation d'une analyse, qui est la révision de cette information.

Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Conditions de réalisation de la tâche

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation de la tâche et font état notamment de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité du travail, de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Connaissances

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, technologies et techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

Exigences de réalisation de la tâche

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

Fonction

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et elle est définie par les résultats du travail.

Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution et au contrôle de gestes et de mouvements.

Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Niveaux d'exercice de la profession

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice de cette profession.

Opérations

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Plein exercice de la profession

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

Fonction de travail

La fonction de travail correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou pour son propre compte, et dont on peut tirer ses moyens d'existence.

Dans ce document, le mot « fonction de travail » possède un caractère générique et recouvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession, occupation.

Résultats du travail

Les résultats du travail sont un produit, un service ou une décision.

Seuil d'entrée sur le marché du travail

Le seuil d'entrée sur le marché du travail correspond au niveau de rendement attendu pour une personne qui intègre une profession lorsqu'elle exécute ses tâches.

Sous-opérations

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

Tâches

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de la fonction de travail analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise.

Dans l'exercice d'une fonction de travail, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Annexe 1

Suggestions relatives à la formation minimale et aux programmes de formation

Les spécialistes de la profession ont mentionné la qualité de la formation au cégep, mais déplorent qu'elle soit davantage axée sur les agents et courtiers en assurance de dommages. Il est correct que la base porte sur les contrats d'assurance, mais la formation devrait porter aussi sur les techniques d'enquête, les méthodes d'estimation, l'application des règles d'indemnisation et la gestion des clients difficiles.

Questionnés sur la possibilité d'une formation pour l'entrée en carrière, les spécialistes de la profession voient cette perspective d'un bon œil. Il serait important que les apprenants soient sensibilisés à la carrière en expertise de sinistres dès le début de la formation. De plus, on devrait y incorporer une composante pratique concernant le processus de règlement des sinistres.

Les enseignants œuvrant dans les cégeps voient le diplôme d'études collégiales (DEC) et l'attestation d'études collégiales (AEC) comme une formation susceptible d'être obligatoire pour tous les experts en sinistre. Ces derniers considèrent que les formations données par les cégeps sont neutres, car les programmes ne portent pas exclusivement sur les produits offerts par les entreprises. Ces formations visent la mobilité inter-entreprise.

Selon les enseignants des cégeps, une formation obligatoire donnée par les assureurs sonnerait la fin des programmes d'AEC. Ils ont le sentiment que les postulants et les entreprises choisiront le chemin de la facilité. À leur avis, les postulants se tourneront vers une formation de courte durée qui ne couvre que partiellement les compétences requises pour exercer. Cela aura des conséquences sur la protection des consommateurs. Un curriculum de formation et un processus d'accréditation stricte seraient requis pour valider la qualité du programme offert et s'assurer de la qualité des formateurs.

Annexe 2

Suggestions relatives à la période probatoire

Selon les spécialistes de la profession, la période probatoire est une phase importante du processus de qualification. Les stagiaires y sont encadrés par leur superviseur de stage qui leur enseigne les rudiments de l'expertise en règlement de sinistres. Ils apprennent notamment à mener des enquêtes, procéder à l'estimation des dommages et négocier les règlements conformément aux dispositions de la police d'assurance. Toutefois, cette phase du processus est une idée imparfaite en raison de suivis inadéquats ou du manque de clarté sur les attentes de qualification. Elle dépend de l'expérience et des qualités pédagogiques des superviseurs.



Annexe 3

Liste des lois et règlements liés aux activités des experts en sinistre au Québec

Titre	RLRQ Chapitre et règlement
Code civil du Québec	CCQ-1991
Loi sur l'encadrement du secteur financier	E-6.1
Loi sur les assureurs	A-32.1
Loi sur l'assurance-récolte	A-30
Loi sur la distribution de produits et services financiers	D-9.2
› Règlement sur l'admissibilité d'une réclamation au Fonds d'indemnisation des services financiers	D-9.2, r. 1
› Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome	D-9.2, r. 2
› Code de déontologie des experts en sinistre	D-9.2, r. 4
› Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant	D-9.2, r. 7
› Règlement sur l'exercice des activités des représentants	D-9.2, r. 10
› Règlement sur l'expérience minimale requise des représentants autonomes et des représentants associés d'une société autonome dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres	D-9.2, r.11
› Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages	D-9.2, r. 12.1
› Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome	D-9.2, r. 15
› Décret concernant le montant de la première cotisation annuelle qu'un cabinet, un représentant autonome et une société autonome doivent verser à l'Autorité des marchés financiers pour le compte de la Chambre de l'assurance de dommages et de la Chambre de la sécurité financière	D-9.2, r. 17
› Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur	D-9.2, r. 18

Titre	RLRQ Chapitre et règlement
› Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres	D-9.2, r. 19
Loi sur l'assurance automobile	A-25
Loi sur les transports	T--12
Loi sur le bâtiment	B-1.1
› Code de construction du Québec	B-1.1, r.2
› Code de sécurité	B-1.1, r.3
› Règlement sur les installations sous pression	B-1.1, r.6.1
› Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs	B-1.1, r.8
› Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires	B-1.1, r. 9
› Règlement sur la sécurité dans les bains publics	B-1.1, r.11
Loi sur la qualité de l'environnement	Q-2
Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé	P-39.1
Loi sur le patrimoine culturel	P-9.002
LOIS ET RÈGLES CANADIENNES	LC
Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes	2000, ch. 17
Loi sur les télécommunications	1993 ch.38
Règles de la liste nationale de numéros de télécommunication exclus du Canada	
Loi canadienne anti-pourriel	2010 ch. 23

Annexe 4

Listes des établissements d'enseignement et programmes reconnus par l'Autorité

DEC Techniques de services financiers et d'assurance (410.F0)

Collège

- › Cégep de Drummondville
- › Cégep de Lévis
- › Cégep de Sainte-Foy
- › Cégep de Saint-Hyacinthe
- › Cégep du Vieux-Montréal
- › Cégep Montmorency
- › Cégep régional de Lanaudière à L'Assomption
- › Collège d'Alma
- › Collège O'Sullivan de Québec
- › Vanier College

AEC Assurance de dommages (LCA.6A)

Collège

- › Cégep Beauce-Appalaches
- › Cégep du Vieux-Montréal
- › Cégep de Jonquière
- › Cégep de l'Outaouais
- › Cégep de Sainte-Foy
- › Cégep régional de Lanaudière à Joliette
- › Cégep de Lévis
- › Cégep de Drummondville
- › Collège Laflèche
- › Séminaire de Sherbrooke

AEC Assurance de dommages et communication en anglais (LCA.EK)

Collège

- › Cégep Édouard-Montpetit
- › Cégep de Saint-Hyacinthe
- › Cégep de Valleyfield
- › Cégep de Saint-Jérôme

Autres programmes

Programme	Collège ou organisme
Assurance de dommages et expertise en sinistres	Collège O'Sullivan de Québec
Assurance de dommages des particuliers et expertise en sinistres	Collège O'Sullivan de Québec
Agents et courtiers en assurance de dommages	Institut Teccart
Assurance de dommages des particuliers	Collège CDI
Représentant en assurance de dommages	Collège CEI

Références bibliographiques

Les ouvrages utilisés aux fins de la rédaction du rapport sont les suivants :

- › Autorité des marchés financiers. *Analyse préliminaire – Fonction de travail : Expert en sinistre*, 2022, 28 p.
- › Coalition pour une relève en assurance de dommages. *Étude sur les besoins de main-d'œuvre dans l'industrie de l'assurance de dommages au Québec*, 2020, 23 p.
- › Emploi-Québec. *L'information sur le marché du travail : facile d'accès et adaptée à vos besoins et à vos aspirations*. [En ligne]. <https://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/actualites/detail-actualite/article/linformation-sur-le-marche-du-travail-facile-dacces-et-adaptee-a-vos-besoins-et-a-vos-a/> <https://www.quebec.ca/emploi/metiers-professions/information-marche-travail>
- › Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et Commission des partenaires du marché du travail, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2008). *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*





QUÉBEC

Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
418 525-0337

MONTRÉAL

800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
514 395-0337
Numéro sans frais : 1 877 525-0337

www.lautorite.qc.ca

© AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives
nationales du Québec, 2023

ISBN 978-2-550-94141-5 (PDF)