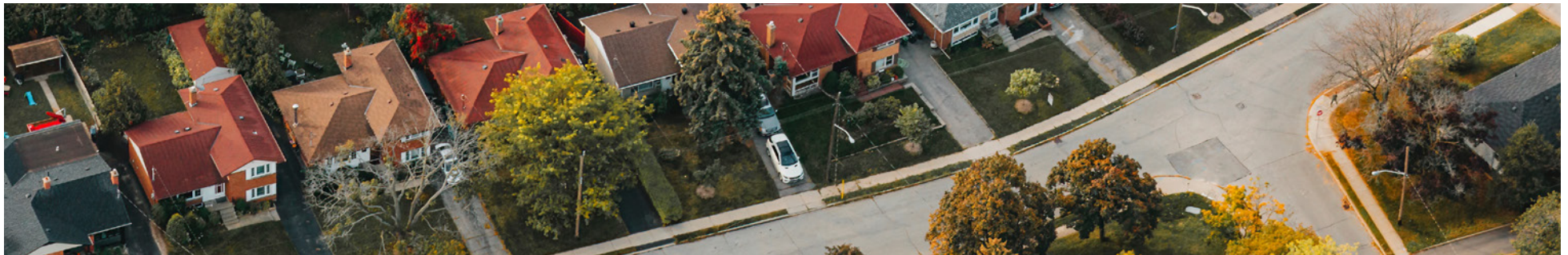


Curriculum d'évaluation

**Programme
de qualification
en expertise en
règlement de
sinistres (PQRS)**

Février 2025



Québec

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

Montréal

800, square Victoria, bureau 2200
Montréal (Québec) H3C 0B4
514 395-0337

Numéro sans frais : 1 877 525-0337
www.lautorite.qc.ca

© Autorité des marchés financiers, 2025

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

ISBN 978-2-555-00215-9 (PDF)

Remerciements

La production de ce document a été possible grâce à la collaboration des personnes qui ont participé aux ateliers de validation du curriculum d'évaluation en expertise en règlement de sinistres, qui se sont tenus du 16 avril au 29 mai 2024. L'Autorité des marchés financiers tient à remercier les expertes et les experts de contenus ainsi que les observatrices et les observateurs ayant participé à ces ateliers.

Expertes et experts de contenus

- Mélissa Arpin – *Formatrice; Enseignante, Industrielle Alliance; Collège O'Sullivan de Québec*
- Lyne Bombardier – *Enseignante, Collège Montmorency*
- Pierre Daemen – *Consultant en indemnisation, Travailleur indépendant*
- Martin Desloges – *Formateur et enseignant, Compétences Assurances et Cégep du Vieux Montréal*
- Marie-Claude Giasson – *Conseillère technique, pertes majeures et complexes, Definity (Economical)*
- Karina Houde – *Avocate, Beneva inc.*
- Geneviève Larivière-Simoneau – *Experte en sinistre, Allstate*
- Mimi Létourneau – *Experte en sinistre, Indemnipro*
- Stéphanie Martin – *Conceptrice de formations (Conseillère en développement des compétences), Desjardins Assurances générales*
- Karine Mercier – *Enseignante, Collège O'Sullivan de Québec*
- Manon Murphy – *Collaboratrice/rédactrice des questions d'examens*
- Denyse Roussel – *Experte en sinistre, Indemnipro*
- France Thomassin-Maltais – *Experte en sinistre et gestionnaire d'équipe, Intact Assurance*
- Éric Vallières – *Enseignant – Cégep Lévis-Lauzon*

Observatrices et observateurs de l'Autorité des marchés financiers

- Marie Achard – *Éditrice en chef, Coordonnatrice aux outils de formation, Direction de la qualification*
- Sandra Ciccocioppo – *Analyste aux outils de formation, Direction de la qualification*
- Alain Deschamps – *Analyste au développement des normes de qualification, Direction de la qualification*
- Jérôme Gagnon – *Analyste aux outils de formation, Direction de la qualification*
- Xian Liang (Hélène) – *Analyste en mesure et évaluation, Direction de la qualification*

Recherche, rédaction et animation

- Joseph N'kuba – *Coordonnateur en mesure et évaluation, Direction de la qualification*
- Sébastien Pairon – *Analyste en mesure et évaluation, Direction de la qualification*

Secrétaires d'atelier

- Catherine Nadeau – *Analyste en mesure et évaluation, Direction de la qualification*
- Thanh Tu Nguyen (Amy) – *Analyste en mesure et évaluation, Direction de la qualification*
- Amaia Urdanibia – *Analyste en mesure et évaluation, Direction de la qualification*



Présentation du curriculum

Introduction

La décision d'élaborer un curriculum d'évaluation en expertise en règlement de sinistres procède de la volonté de l'Autorité des marchés financiers (Autorité) de revoir le Programme de qualification en expertise en règlement de sinistres (PQRS) en vue d'évaluer les compétences des futurs experts en sinistres à partir des savoirs et savoir-faire actualisés, essentiels à l'exercice de la profession, à l'entrée en carrière.

Élaboration et évolution du curriculum d'évaluation

La première étape du processus a été de procéder à une analyse de situation de travail avec la participation des experts de l'industrie. Cette démarche a permis de définir les fonctions de travail d'un nouvel expert en sinistres, les tâches se rapportant à ces fonctions et les opérations nécessaires pour l'exécution des différentes tâches. Ces trois aspects ont guidé l'élaboration d'un profil de 7 compétences essentielles à l'entrée en carrière, dont 3 compétences spécifiques et 4 compétences générales. Par la suite, de ce profil, un curriculum de formation sur les compétences identifiées a pu être construit. Le matériel recueilli à l'issue de ces trois étapes préalables a servi à dresser la

première ébauche du curriculum d'évaluation, de façon à pouvoir évaluer les compétences à acquérir en expertise en règlement de sinistres.

Le curriculum d'évaluation est le volet du PQRS qui définit les attentes par rapport à l'évaluation des compétences. Il est constitué d'un ensemble de tableaux d'évaluation précisant les habiletés à évaluer dans le processus de certification. Les comités d'experts qui ont élaboré ce document regroupaient des spécialistes de la profession, des spécialistes du milieu de l'éducation et des analystes en mesure et évaluation de l'Autorité. Ces experts de contenu ont pu commenter, critiquer et formuler des suggestions concernant la structure, la pertinence et la portée des compétences à évaluer. Les contenus associés à chaque compétence ont aussi été précisés. Les échanges au moment de la validation avec le comité d'experts ont servi à ajuster la première ébauche du curriculum d'évaluation afin d'évaluer les compétences de la discipline de l'expertise en règlement de sinistres selon les cinq critères suivants :

- les habiletés essentielles à l'entrée en carrière;
- les habiletés essentielles à la protection des consommateurs;
- l'évaluation basée sur l'acquisition des compétences;
- l'évaluation au moyen des questions à choix multiples;
- l'évaluation à livre ouvert.

Cette phase de développement a permis de réorganiser la structure et le contenu du curriculum d'évaluation selon les recommandations des experts participants. Le produit de ce remaniement leur a été par la suite soumis pour confirmer et, éventuellement, bonifier les résultats de la validation.

Composition du curriculum d'évaluation

Le curriculum d'évaluation est composé de quatre modules :

- 1) déontologie et pratique professionnelle;
- 2) règlement de sinistres en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers;
- 3) règlement de sinistres en assurance automobile des particuliers et des entreprises;
- 4) règlement de sinistres en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises.

Les compétences évaluées dans ces quatre modules sont décrites dans les pages suivantes.

Les compétences du curriculum d'évaluation sont issues du curriculum de formation, mais elles ne sont pas reprises de façon intégrale et textuelle. En effet, contrairement au curriculum de formation, qui inclut des compétences concernant l'ensemble des tâches et opérations réalisables par un expert en sinistres au début de sa carrière, seuls les compétences et les éléments de

compétence pertinents pour le mandat du régulateur, l'Autorité, sont retenus pour les examens de certification. Le curriculum d'évaluation inclut donc tout aspect dont la maîtrise est essentielle à une pratique éthique respectant les droits des consommateurs; il tient aussi compte du fait que les compétences s'améliorent avec l'expérience professionnelle.

Chaque compétence correspond à un module et tous les modules ont le même poids dans la certification, c'est-à-dire que toutes les compétences doivent être maîtrisées afin d'obtenir un droit de pratique. Par conséquent, l'Autorité administrera un processus de certification modulaire et offrira un manuel de préparation aux examens pour chaque module du curriculum d'évaluation.

Les compétences du curriculum d'évaluation sont construites sur la base d'un ensemble intégré de connaissances, d'habiletés et de stratégies distinctes. Afin d'en préciser la nature et la portée, ainsi que l'intention d'évaluation sous-jacente, chaque compétence est déclinée en composantes de la compétence, puis en éléments de la compétence. Les composantes de la compétence sont pondérées de façon à traduire leur importance relative pour l'examen. La pondération se base sur plusieurs facteurs, notamment l'importance de la composante pour la protection du consommateur ainsi que la complexité et la portée des concepts et savoirs qui la sous-tendent.

Par ailleurs, les composantes et les éléments de la compétence se présentent sous la forme de processus ou de résultats, propres au contexte de réalisation de la compétence. Pour préciser davantage les éléments de compétence, ceux-ci sont accompagnés d'une liste de contenus fournissant des indications sur les produits, les connaissances, les comportements ou les attitudes nécessaires pour les maîtriser. Ces indications délimitent la portée de l'évaluation et sont développées dans les manuels de préparation aux examens publiés par l'Autorité pour chaque module. Les formateurs soucieux d'augmenter l'employabilité et les capacités de progression de leurs candidats pourront couvrir des contenus supplémentaires.

Chaque module du curriculum d'évaluation se divise donc en trois grandes parties :

- les composantes de la compétence et les éléments de la compétence définissent la nature et l'étendue de la compétence;
- les balises de contenus délimitent les contenus pertinents qui feront l'objet de l'évaluation et qui seront traités dans les manuels de préparation aux examens;
- la pondération indique l'importance relative d'une composante de la compétence dans l'examen et se traduira par un nombre de questions correspondant.

En raison de l'information présentée, le curriculum d'évaluation est à la fois :

- un outil interne qui encadrera le développement des manuels et des examens de certification;
- un outil de planification pédagogique qui guidera les formateurs dans l'élaboration de leurs cours;
- un outil de préparation aux examens qui informera les candidats de la nature et de la portée des compétences évaluées.

MODULE 1

Règlement de sinistres – Déontologie et pratique professionnelle

Durée de l'examen : 75 minutes – **Nombre de questions :** 35 questions (dont 5 questions pilotes qui ne comptent pas dans le score du candidat)

Tableau d'évaluation de la compétence 05-125

Établir une pratique professionnelle conforme à la réglementation encadrant l'activité d'expert en sinistre

Le postulant sera capable de :			% ¹
1. Comprendre le cadre législatif de l'assurance de dommages	1.1	Distinguer les dispositions du <i>Code civil du Québec</i> qui s'appliquent à l'activité d'un représentant	30 %
	1.2	Distinguer les autres lois qui s'appliquent à l'activité d'un représentant	
2. Intégrer à la pratique professionnelle les particularités juridiques de l'assurance de dommages	2.1	Analyser les dispositions particulières applicables à l'assurance de dommages	30 %
	2.2	Déterminer la portée de l'assurance de biens et de l'assurance de responsabilité civile	
3. Intégrer à la pratique professionnelle les règles qui encadrent l'activité de représentant	3.1	Distinguer le rôle des organismes de réglementation et de protection du consommateur dans l'activité de représentant	40 %
	3.2	Intégrer à la pratique professionnelle les devoirs et les obligations prescrits par la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i>	
	3.3	Intégrer à la pratique professionnelle les devoirs et les obligations prescrits par le <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i>	

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Compétence 05-125**Établir une pratique professionnelle conforme à la réglementation encadrant l'activité d'expert en sinistre**

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	% ¹
1. Comprendre le cadre législatif de l'assurance de dommages	1.1 Distinguer les dispositions du <i>Code civil du Québec</i> qui s'appliquent à l'activité d'un représentant	→ L'assurance terrestre → L'assurance de dommages → L'assurance de responsabilité civile → Le contrat d'assurance → Le mandat → Les obligations et recours entre les personnes physiques ou morales → Les biens meubles et immeubles → L'indemnité → Les sociétés de personnes → La copropriété divise et indivise → Les locateurs et les locataires → La prescription	30 %

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Éléments de la compétence	Balises de contenus
1.2 Distinguer les autres lois qui s'appliquent à l'activité d'un représentant	→ La <i>Loi sur l'encadrement du secteur financier</i> et ses règlements → La <i>Loi sur les assureurs</i> et ses règlements • Notion de réserve • Principes généraux d'établissement et d'ajustement des réserves en fonction des dispositions de la Loi → La <i>Loi sur l'assurance automobile</i> et ses règlements → La <i>Loi sur la santé et la sécurité du travail</i> et ses règlements → La <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i> → La <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i> → La <i>Charte des droits et libertés de la personne</i> → Le <i>Code criminel</i> du Canada

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
2. Intégrer à la pratique professionnelle les particularités juridiques de l'assurance de dommages	2.1 Analyser les dispositions particulières applicables à l'assurance de dommages	→ Le caractère indemnitaire → Les intervenants au contrat → Les critères de validité du contrat • Le risque • L'intérêt d'assurance • La plus haute bonne foi • La capacité → La prise d'effet du contrat → Les effets du contrat d'assurance → Les obligations de l'assuré • La déclaration initiale du risque • La déclaration de l'aggravation du risque • Les engagements formels • Le paiement de prime • La déclaration de sinistre • L'obligation de limiter l'aggravation des dommages → Les obligations de l'assureur • Le paiement de l'indemnité	30 %

Éléments de la compétence	Balises de contenus
2.2 Déterminer la portée de l'assurance de biens et de l'assurance de responsabilité civile	Assurance de biens, règlement de sinistre et évaluation des pertes → La déclaration de sinistre et la preuve de la perte • La nature et la portée de ces obligations • Les sanctions → La renonciation de l'assureur → L'évaluation des dommages • Le contrat à valeur indéterminée • Le contrat à valeur agréée → La détermination de l'indemnité • La pluralité d'assureurs • La sous-assurance • La surassurance → Le paiement de l'indemnité • La nature du paiement • Le destinataire du paiement → La subrogation : le principe • Le champ d'application • Les règles d'application • La protection du droit à la subrogation • L'exercice du recours de l'assureur

Balises de contenus

Spécificités de l'assurance de responsabilité civile

- La responsabilité contractuelle
- La responsabilité extracontractuelle
- Les types de préjudices (corporel, moral, physique)
- Les types de dommages couverts par les contrats d'assurance
- La responsabilité du fait ou de la faute d'autrui
- La responsabilité du fait des biens
- La responsabilité des produits et la notion de garantie légale
 - La responsabilité contractuelle ou la garantie de qualité
 - La responsabilité extracontractuelle relative au défaut de sécurité du bien
- Le droit d'action par la partie lésée
- Le fardeau de la preuve
- Les moyens de défense et d'exonération de l'auteur du dommage (défendeur)
- Le partage de responsabilité
- L'interdiction d'option entre les recours
- Les éléments de responsabilité
- Le préjudice matériel
- Les dommages punitifs
- Les dommages moratoires

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
3. Intégrer à la pratique professionnelle les règles qui encadrent l'activité de représentant	3.1 Distinguer le rôle des organismes de réglementation et de protection du consommateur dans l'activité de représentant	→ L'Autorité des marchés financiers (AMF) → La Chambre de l'assurance (CDLA) → Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) → Le Groupement des assureurs automobile (GAA) → Le Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF) → Les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) → Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA)	40 %

Éléments de la compétence	Balises de contenus
3.2 Intégrer à la pratique professionnelle les devoirs et les obligations prescrits par la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i>	→ L'objectif de la LDPSF → Le représentant (agent, courtier, expert en sinistre) → La discipline et les catégories de discipline → L'assurance de responsabilité professionnelle → Les modes d'exercice et l'inscription • Le mode d'exercice • Les mandats • L'inscription et le renouvellement de certificat • Les conditions et les restrictions d'exercice → Les activités externes et les occupations incompatibles • L'obligation de déclaration à l'AMF • L'objectif de protection des consommateurs - Les conflits d'intérêts - L'abus de pouvoir - L'accès à de l'information privilégiée - Les clientèles vulnérables - La disponibilité - L'obligation d'agir avec diligence dans l'exercice de ses fonctions - La préservation de son indépendance

Éléments de la compétence	Balises de contenus
3.3 Intégrer à la pratique professionnelle les devoirs et les obligations prescrits par le <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i>	→ Le <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> • Les dispositions générales • Les devoirs et obligations envers le public • Les devoirs et obligations envers le mandant • Les devoirs et obligations envers le sinistré • Les devoirs et obligations envers les assureurs • Les devoirs et obligations envers les représentants • Les devoirs et obligations envers l'AMF et la CDLA • Les manquements à la déontologie

MODULE 2

Règlement de sinistres – Assurance de biens et responsabilité civile des particuliers

Durée de l'examen : 75 minutes – **Nombre de questions :** 35 questions (dont 5 questions pilotes qui ne comptent pas dans le score du candidat)

Tableau d'évaluation de la compétence 05-521

Régler des sinistres en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers conformément au contrat d'assurance souscrit

Le postulant sera capable de :

%¹

1. Établir la nature de la réclamation et l'étendue des dommages	1.1 Analyser les éléments d'information recueillis dans l'avis de sinistre, utiles à l'établissement de sa nature	30 %
	1.2 Analyser les éléments d'information pertinents pour l'enquête	
	1.3 Déterminer l'origine et les causes du sinistre, la responsabilité des parties impliquées et les possibilités de recouvrement	

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Le postulant sera capable de :			% ¹
2. Valider l'admissibilité de la réclamation	2.1	Déterminer la recevabilité de la réclamation à partir des garanties et avenants souscrits par le client	30 %
	2.2	Déterminer la légitimité de la réclamation à partir des éléments d'information recueillis lors de l'enquête	
	2.3	Identifier les éléments d'information pertinents à transmettre ou à demander aux divers intervenants concernés par le sinistre	
3. Procéder au règlement du sinistre	3.1	Établir la valeur des dommages à partir des documents pertinents consignés dans le dossier de réclamation	30 %
	3.2	Établir l'indemnité appropriée conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit et en fonction de la part de responsabilité des parties	
	3.3	Procéder au suivi et à la fermeture du dossier de réclamation à partir des documents pertinents	
4. Assister l'assuré et le réclamant dans le processus de règlement du sinistre	4.1	Informer l'assuré et le réclamant de leurs droits et obligations respectives	10 %
	4.2	Expliquer à l'assuré et au réclamant le rôle des ressources spécialisées mandatées dans le traitement de la réclamation	

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Compétence 05-521**Régler des sinistres en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers conformément au contrat d'assurance souscrit**

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	% ¹
1. Établir la nature de la réclamation et l'étendue des dommages	1.1 Analyser les éléments d'information recueillis dans l'avis de sinistre, utiles à l'établissement de sa nature	→ Les éléments requis dans l'avis de sinistre → La déclaration de l'assuré, du réclamant ou des tiers témoins → Les informations nécessaires pour l'ouverture du dossier de sinistres en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers, notamment : • Le nom et les coordonnées de l'assuré et du déclarant • Le numéro de police • Le lieu, la date et les circonstances du sinistre • Les dommages subis (matériels et corporels) • Les dommages causés (matériels et corporels) • Le nom et les coordonnées des tiers lésés • Le nom et les coordonnées des témoins • Le rapport de police et/ou d'incendie → Les informations à demander ou à transmettre à la souscription → Les méthodes d'entrevue à privilégier (formes de déclaration) → La liste des témoins pertinents → La préparation du questionnaire d'entrevue → Les informations à recueillir selon le type de sinistre et l'interlocuteur en cause	30 %

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen

Balises de contenus

- Les informations à donner par l'expert en sinistre avant l'obtention de la déclaration
 - La validation des informations sur le risque assuré
 - Le traitement des preuves physiques, documentaires, audio, photographiques et vidéo
 - La vérification si la police d'assurance est en vigueur, si des tiers sont impliqués (vérifier les coordonnées des tiers, s'il y a lieu, et leurs assurances)
 - La réalisation des actions requises pour gérer l'urgence (p. ex. : nettoyage, action de barricader, relogement, paiement partiel/provisoire selon les niveaux d'autorité, protection des biens)
-

Éléments de la compétence	Balises de contenus
1.2 Analyser les éléments d'information pertinents pour l'enquête	→ Les types d'enquête selon la nature du sinistre → La planification selon le type d'enquête → La planification des mandats auprès des divers fournisseurs → Les modalités de la prise de la déclaration et les éléments requis • L'enquête sommaire • L'enquête détaillée • Le contenu de la déclaration → Les informations supplémentaires • La validation des informations contenues dans la police (le réclamant correspond-il à la définition de l'assuré : — usage [garderie, salon de coiffure, etc.] — type de construction [présence d'un poêle à bois, etc.]) • La vérification du plumitif • La vérification des pertes antérieures et des notes de la souscription • La vérification de la présence d'un créancier • L'obtention des titres de propriété • L'obtention des preuves de possession : photos (biens endommagés, etc.), factures, emballages • La comparaison du lieu du sinistre par rapport aux conditions du contrat → La vérification des circonstances et la vérification de la nature du risque (par rapport au risque assuré) → La cueillette de l'information en personne ou au téléphone selon la gravité du sinistre, comme précisé par les politiques internes de l'assureur

Éléments de la compétence	Balises de contenus
1.3 Déterminer l'origine et les causes du sinistre, la responsabilité des parties impliquées et les possibilités de recouvrement	→ Les types de dommages → Les mandats à accorder selon le type de sinistre → L'identification des principaux risques physiques liés aux bâtiments → Les moyens de prévention des risques → Les principales causes possibles selon le type de sinistre → Les méthodes d'analyse → Les modalités pour établir la cause du sinistre → Les circonstances où un expert en recherche de cause doit être mandaté → L'application des diverses conventions • La normalisation des formulaires • L'adhésion aux règlements de sinistres en copropriété (en cours de signature) • Les principes directeurs (pluralité d'assurance) → La détermination des causes en lien avec les garanties et avenants (incluant franchises, limitations, exclusions) à appliquer → La vérification des possibilités de recouvrement → La connaissance de l'existence des principes de base de la mécanique du bâtiment (systèmes électriques, système de plomberie, enveloppe du bâtiment, etc.) → La connaissance de l'existence du code du bâtiment, surtout en ce qui concerne la responsabilité civile

Balises de contenus			%
2. Valider l'admissibilité de la réclamation	2.1 Déterminer la recevabilité de la réclamation à partir des garanties et avenants souscrits par le client	→ L'ensemble des formulaires d'assurance habitation → Les dispositions des contrats d'assurance de biens et responsabilité civile des particuliers • Les principales dispositions des polices • La franchise • Les couvertures/protections/garanties • Les avenants • Les limitations et les exclusions → La validation des informations sur le risque assuré → La recevabilité de la réclamation → La vérification de l'intérêt assurable → Les garanties applicables → Les avenants → Les limitations et les exclusions → Les principaux produits d'assurance habitation • L'assurance habitation – Propriétaire occupant (BAC 1501Q, BAC 1502Q et BAC 1503Q) • L'assurance habitation – Locataire occupant (BAC 1506Q et BAC 1507Q) • L'assurance habitation – Copropriétaire occupant (BAC 1510Qr et BAC 1511Qr) • L'assurance habitation – Bâtiment et Contenu (BAC 1521Q et BAC 1522Q) • L'assurance habitation – Habitation saisonnière (BAC 1523Q)	30 %

Balises de contenus

- Les principaux avenants
 - BAC 1548Q, BAC 1549Q, BAC 1550Q, BAC 1552Q, BAC 1553Q, BAC 1554Qr, BAC 1557Q, BAC 1558Q, BAC 1560Q, BAC 1561Qr, BAC 1562Qr, BAC 1563Q, BAC 1567Q, BAC 1570Q, BAC 1580Q, BAC 1581Q, BAC 1599Q, BAC 3000Q
- Les autres avenants
 - L'assurance contre le vol d'identité
 - Les avenants manuscrits
- Les autres produits d'assurance
 - L'assurance des bateaux de plaisance
 - L'assurance complémentaire de responsabilité civile des particuliers (Umbrella)
- L'ouverture d'un dossier en responsabilité civile, le cas échéant
- Selon l'analyse des garanties effectuée
 - L'ajustement du montant en fonction des estimations
 - L'ajout d'autres réserves pour d'autres garanties touchées (p. ex. : frais de subsistance supplémentaires, contenus, etc.)
- L'ouverture des réserves en frais et en pertes, le cas échéant
- L'avis de réserve et la reconnaissance de réserve (entente de non-renonciation)
 - La distinction entre les deux
 - L'utilité de chaque document
 - Les circonstances où chacun doit être utilisé
 - Les retombées légales pour l'assureur et l'assuré

Éléments de la compétence	Balises de contenus
2.2 Déterminer la légitimité de la réclamation à partir des éléments d'information recueillis lors de l'enquête	→ La méthode d'analyse du profil de l'assuré ou du réclamant → Les indicateurs de fraude, notamment : • Les antécédents de sinistres • Le plumitif • Le dossier de crédit → Les modalités pour déterminer le pourcentage de responsabilité des parties → Les recours possibles envers les tiers → L'avis d'engagement de responsabilité (recouvrement) → La documentation du dossier et la conservation de la preuve • Le rapport d'enquête • Le rapport de l'expert en sinistre au service de l'assureur • La conservation de la preuve → L'expertise d'un dégât d'eau → L'expertise d'un sinistre en matière de vol → L'expertise d'un sinistre en matière d'incendie → L'expertise en règlement de divers sinistres • La grêle • La fumée • Le vandalisme • L'explosion • L'impact de véhicule

Balises de contenus

- L'enquête d'un sinistre en assurance de responsabilité civile
 - Les dommages causés par la chute de glace ou de neige provenant d'une toiture
 - Les dommages causés par le vent (objet, abri d'auto, arbre, toiture) et l'échelle de Beaufort
 - Les dommages causés par l'eau (refoulement, débordement, fuite ou rupture d'installation sanitaire)
 - Les dommages du fait d'un mineur
- Le recours à des ressources
 - Pour la recherche « cause et origine » : ingénieur, chien pisteur, policier, pompier, architecte, médecin
 - Pour l'évaluation et la réparation : évaluateur pour le montant des dommages, nettoyeur/restaurateur, entrepreneur pour travaux divers, plombier, électricien, couvreur
 - Les spécialistes en fonction des dommages : électronique, ameublement, bijoux, antiquaires, œuvres d'art, etc.
 - Le service juridique interne, les avocats, les notaires, la jurisprudence, les articles du C.c.Q. (voir dispositions générales du contrat)
 - Internet et les logiciels spécialisés
 - Les assureurs antérieurs
 - L'évaluateur externe de contenu (logiciels)

Éléments de la compétence	Balises de contenus
2.3 Identifier les éléments d'information pertinents à transmettre ou à demander aux divers intervenants concernés par le sinistre	→ Les rapports à soumettre selon le type de sinistre → Le contenu et les éléments du rapport → La méthode de transmission du rapport → La transmission des avis requis en fonction de l'information analysée (voir 2.2) • La souscription (p. ex. : aggravation de risque) • Le recouvrement (amorcer la démarche avec le tiers, ouvrir un dossier en responsabilité civile, s'il y a lieu) • Le courtier (p. ex. : cas de négation de couverture, manque d'assurance, etc.) • La haute direction et/ou les actuaires (pour pertes importantes) • Le mandant (assureur) dans le cas de l'expert indépendant • Le superviseur immédiat • Les fournisseurs (p. ex. : franchise ou autre somme à percevoir) • Les créanciers hypothécaires • Les assurés et les tiers

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
3. Procéder au règlement du sinistre	3.1 Établir la valeur des dommages à partir des documents pertinents consignés dans le dossier de réclamation	→ Les principes de base d'estimation des dommages matériels aux biens meubles et immeubles • Les types de sinistres • Le lien entre les dommages réclamés et la nature du sinistre • Les dommages préexistants • Les mandats d'estimation à accorder → L'évaluation de la durée et du coût des travaux à effectuer → La dépréciation et la valeur de remplacement • La notion de dépréciation • La valeur au jour du sinistre • Les clauses du contrat applicables • Les limitations et les exclusions • La méthode de calcul de la dépréciation • L'estimation de la valeur de remplacement → Le préjudice esthétique • La notion de préjudice esthétique • La méthode de calcul du préjudice esthétique → Les éléments constitutifs d'un bâtiment, ses systèmes et équipements • L'enveloppe et la structure du bâtiment • Les fonctions des éléments de l'enveloppe	30 %

Balises de contenus

- La représentation graphique des éléments du bâtiment
 - Les systèmes d'un bâtiment (plomberie, système électrique, mécanique du bâtiment, autres systèmes)
 - L'estimation des dommages — Bâtiment et contenu
 - Les sinistres mineurs
 - Les sinistres moyens et majeurs
 - Les antiquités et les objets d'art
 - Les montants forfaitaires
 - Le contrôle de la perte
 - À l'aide, notamment, de l'inventaire et du relevé des dommages ou en fonction des rapports obtenus auprès des ressources mandatées (voir 2.2)
 - La minimisation des dommages (protection des biens endommagés)
 - La relocalisation de l'assuré et l'entreposage de ses biens
 - En cas de vol
 - L'exigence des preuves de possession (photos, factures, copies de chèques, douanes, carte de crédit, etc.)
 - L'analyse des estimations de remplacement ou de réparation (voir 2.2)
 - En cas de dommages au bâtiment ou au contenu : estimations, rapports d'ingénieurs (voir 2.2)
-

Éléments de la compétence	Balises de contenus
3.2 Établir l'indemnité appropriée conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit et en fonction de la part de responsabilité des parties	→ Les principales indemnités prévues aux polices d'assurance de biens des particuliers • Les frais de subsistances • La valeur locative • Les autres indemnités → Les limitations et les exclusions → Les méthodes de calcul des indemnités → La protection contre l'inflation → La règle proportionnelle → Les critères à appliquer dans le choix des travaux → Les critères de sélection des fournisseurs → La liste des fournisseurs qualifiés → Les biens à remplacer ou à réparer → La détermination du montant de l'indemnité recevable • L'application de la franchise en cas de sous-assurance • L'application de la franchise en présence de limitations du montant payable pour certains biens meubles • L'application de franchises multiples • Les taxes de vente

Éléments de la compétence	Balises de contenus
3.3 Procéder au suivi et à la fermeture du dossier de réclamation à partir des documents pertinents	→ Le processus d’approbation • Pour les experts employés de l’assureur • Pour les experts indépendants mandatés par l’assureur → Les notes au journal ou au rapport de l’expert • L’exigence/l’utilité • Les éléments à intégrer dans la note au journal ou au rapport → Les éléments à négocier en dommages matériels avec le réclamant assuré/tiers → Les principes de négociation → La négociation du règlement d’un sinistre et sa conclusion • L’arbitrage et la médiation • Le dossier litigieux et l’expert en sinistre - L’expert en sinistre et l’opinion juridique - L’échec de la négociation - La réponse et la défense - Les interrogatoires - Le coût d’une action en justice → L’application de la franchise → Le suivi des travaux → Le suivi de la réparation ou du remplacement des biens → Le versement des indemnités → Les quittances et les demandes d’indemnité

Balises de contenus

- La récupération des débris/le sauvetage
- Le processus de recouvrement
- La documentation à transmettre
- Les techniques de négociation pour le recouvrement
- Les éléments des ententes de paiement
- L'implication d'autres professionnels
(avocats, contentieux, huissiers de justice, etc.)
- Les éléments du dossier de recouvrement
- La conformité du dossier
- La vérification des frais et des comptes à payer
- Le versement des frais
- La facturation des services pour les experts mandatés par
la compagnie d'assurance
- Les vérifications finales
- Les communications à l'assuré et aux autres intervenants
de la fermeture du dossier
- L'information à transmettre à la souscription
- La documentation finale du dossier
- La fermeture des réserves existantes
- Les rapports à transmettre aux diverses autorités concernées
 - Les rapports à transmettre en assurance de biens
 - Les rapports à transmettre en assurance de responsabilité

Balises de contenus

- Le suivi des déboursés progressifs pour des dommages au bâtiment (en fonction de l'avancement des travaux en cours)
- Le suivi des déboursés en valeur dépréciée
- Le suivi des déboursés en valeur à neuf (collecte de factures)
- La réception des cessions de créances (afin de payer les fournisseurs)
- La surveillance des délais de prescription
- Les visites de vérification supplémentaires
- Pour les experts indépendants : le rapport intérimaire au mandant
- Les rappels à l'assuré (documents et information exigés qui n'ont pas encore été fournis)
- Le suivi du recouvrement, s'il y a lieu (p. ex. : remboursement de la franchise)
- La communication avec divers intervenants
 - Le BAC : divers rapports, voir mise en application
 - La direction de la sécurité publique (en cas d'incendie)
 - Les autorités policières (en cas de vol, si biens retrouvés ou suspect arrêté)
- La représentation de l'assureur à la Cour des petites créances

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
4. Assister l'assuré et le réclamant dans le processus de règlement du sinistre	4.1 Informer l'assuré et le réclamant de leurs droits et obligations respectives	→ La prise en charge de l'assuré dans la suite du dossier → Le rappel à l'assuré du but de l'assurance • Le lien avec les services auxquels il a droit : « L'assurance a pour but de remettre l'assuré dans la même situation financière qu'avant le sinistre. » • Le concept de dépréciation, de valeur marchande, de désuétude, etc. → Les protections auxquelles l'assuré a droit : franchise, frais de subsistance, explication de l'indemnité → Les services auxquels l'assuré a droit : liste d'intervenants d'urgence, liste d'entrepreneurs disponibles → Le suivi du dossier de réclamation après acceptation des termes du règlement • Le règlement d'un sinistre en assurance de responsabilité • Les rapports à transmettre en assurance de responsabilité → Les droits de l'assuré • Les droits de recours (l'aviser au sujet des délais de prescription) • La récupération de la franchise ou d'un excédent de limitation • La médiation et l'arbitrage • L'indemnité après 60 jours une fois tous les documents et informations pertinentes fournis • La Cour des petites créances	10 %

Éléments de la compétence	Balises de contenus
	→ La suggestion d'une révision des protections, s'il y a lieu (p. ex. : sous-assurance) → L'obligation de respecter les délais de prescription → L'obligation de l'assuré de limiter les dommages : mesures pour éviter l'aggravation des dommages et pour protéger les biens et les personnes (avis verbal ou écrit) → Les obligations stipulées dans les dispositions générales : collaboration avec l'assureur, preuve de la perte (l'assuré doit prouver sa perte), délai d'avis, etc. → Les obligations de l'assureur et de l'assuré • La nature et la portée de l'obligation de déclarer les circonstances du sinistre → La sanction relative à une déclaration mensongère
4.2 Expliquer à l'assuré et au réclamant le rôle des ressources spécialisées mandatées dans le traitement de la réclamation	→ L'explication du processus général d'expertise d'un sinistre en assurance de biens des particuliers (les étapes du processus) → L'explication de la raison d'être des documents à signer → L'explication du rôle des divers intervenants (remise de la liste des intervenants)

MODULE 3

Règlement de sinistres – Assurance automobile des particuliers et des entreprises

Durée de l'examen : 75 minutes – **Nombre de questions :** 35 questions (dont 5 questions pilotes qui ne comptent pas dans le score du candidat)

Tableau d'évaluation de la compétence 05-522

Régler des sinistres en assurance automobile des particuliers et des entreprises conformément au contrat d'assurance souscrit

Le postulant sera capable de :

% ¹

1. Établir la nature de la réclamation et l'étendue des dommages	1.1 Analyser les éléments d'information recueillis dans l'avis de sinistre, utiles à l'établissement de sa nature	30 %
	1.2 Analyser les éléments d'information pertinents pour l'enquête	
	1.3 Déterminer l'origine et les causes du sinistre, la responsabilité des parties impliquées et les possibilités de recouvrement	

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Le postulant sera capable de :% ¹

2. Valider l'admissibilité de la réclamation	2.1	Déterminer la recevabilité de la réclamation à partir des garanties et avenants souscrits par le client	30 %
	2.3	Déterminer la légitimité de la réclamation à partir des éléments d'information recueillis lors de l'enquête	
	2.4	Identifier les éléments d'information pertinents à transmettre ou à demander aux divers intervenants concernés par le sinistre	
3. Procéder au règlement du sinistre	3.1	Établir la valeur de la réclamation et l'indemnité appropriée à partir des documents pertinents et en fonction de la part de responsabilité des parties	30 %
	3.2	Procéder au suivi et à la fermeture du dossier de réclamation à partir des documents pertinents	
4. Assister l'assuré et le réclamant dans le processus de règlement du sinistre	4.1	Informer l'assuré et le réclamant de leurs droits et obligations respectives	10 %
	4.2	Expliquer à l'assuré et au réclamant le rôle des ressources spécialisées mandatées dans le traitement de la réclamation	

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Compétence 05-522**Régler des sinistres en assurance automobile des particuliers et des entreprises conformément au contrat d'assurance souscrit**

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	% ¹
1. Établir la nature de la réclamation et l'étendue des dommages	1.1 Analyser les éléments d'information recueillis dans l'avis de sinistre, utiles à l'établissement de sa nature	→ La déclaration de l'assuré, du réclamant ou des tiers témoins → Les informations nécessaires pour l'ouverture du dossier de sinistre en assurance automobile • Le nom et les coordonnées de l'assuré et du déclarant • Le numéro de police • Le lieu, la date et les circonstances du sinistre • Les dommages subis (matériels et corporels) • Les dommages causés (matériels et corporels) • Le nom et les coordonnées des témoins • Le rapport de police et/ou d'incendie → Les informations à recueillir selon le type de sinistre et l'interlocuteur en cause → Les formes de déclaration → La validation des informations sur le risque assuré → La vérification si la police est en vigueur, si des tiers sont impliqués (vérifier les coordonnées du tiers, s'il y a lieu, et son assurance) → La vérification de l'intérêt assurable → Les interventions prioritaires en fonction du type de sinistre	30 %

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Éléments de la compétence	Balises de contenus
1.2 Analyser les éléments d'information pertinents pour l'enquête	→ L'avis de réserve et la reconnaissance de réserve (entente de non-renonciation) • La distinction entre les deux • L'utilité de chaque document • Les circonstances où chacun doit être utilisé • Les retombées légales pour l'assureur et l'assuré → La planification du type d'enquête selon la nature du sinistre → La planification des mandats auprès des divers fournisseurs → L'obtention des informations supplémentaires pertinentes à l'enquête • Les photos (véhicules, intersection, biens endommagés, etc.) • Les déclarations détaillées (conducteur et tiers) • La validation des informations contenues dans la police (classe, conducteurs, etc.), → La vérification des pertes antérieures • La vérification du dossier de conduite • La validation du créancier • La copie du contrat d'achat ou de location et du certificat d'immatriculation • Les factures d'entretien • La liste d'ajouts au véhicule • Les engagements formels • L'historique du véhicule • Les photos (véhicules, intersection, biens endommagés, etc.)

Éléments de la compétence	Balises de contenus
	→ La vérification des circonstances du sinistre par rapport à la nature du risque → La cueillette des informations pertinentes en personne ou au téléphone selon les spécificités des polices et la gravité du sinistre
1.3 Déterminer l'origine et les causes du sinistre, la responsabilité des parties impliquées et les possibilités de recouvrement	→ Les types de dommages → Les moyens de contrôle d'aggravation selon le type de sinistre → Les mandats à accorder selon le type de sinistre → Les circonstances où un mandat est confié à un expert pour établir la cause du sinistre → La détermination du pourcentage de responsabilité des parties → Les recours possibles envers les tiers responsables → L'avis d'engagement de responsabilité → La détermination des causes du sinistre en lien avec les chapitres/garanties (incluant franchises, limitations) et avec les avenants au contrat à appliquer : collision, vandalisme, vol, tentative de vol, accident sans collision (pluralité possible) → La distinction entre les cas de Convention et les cas non dictés par la Convention d'indemnisation directe du Québec (CID); barèmes de responsabilité → Le recouvrement et la subrogation en fonction de la législation applicable (responsabilité)

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
2. Valider l'admissibilité de la réclamation	2.1 Déterminer la recevabilité de la réclamation à partir des garanties et avenants souscrits par le client	→ Les contrats en assurance automobile des particuliers et des entreprises • Les principales dispositions des polices • La franchise • Les couvertures/protections/garanties • Les avenants • Les limitations et les exclusions → La recevabilité de la réclamation → Les garanties applicables → Les liens entre la cause, la nature, les circonstances d'un sinistre et les garanties d'une police d'assurance → Les produits (formulaires) d'assurance automobile et leur portée • F.P.Q. N° 1, F.P.Q. N° 2, F.P.Q. N° 3, F.P.Q. N° 4, F.P.Q. N° 5, F.P.Q. N° 6, F.P.Q. N° 7, F.P.Q. N° 8 → Les avenants disponibles et leur portée • F.A.Q. N° 5, F.A.Q. N° 8, F.A.Q. N° 9, F.A.Q. N° 13c, F.A.Q. N° 16, F.A.Q. N° 17, F.A.Q. N° 19, F.A.Q. N° 20, F.A.Q. N° 23, F.A.Q. N° 27, F.A.Q. N° 30, F.A.Q. N° 31, F.A.Q. N° 32, F.A.Q. N° 33, F.A.Q. N° 34 (A-B), F.A.Q. N° 43 (A à F), F.A.Q. N° 45, F.A.Q. N° 48, F.A.Q. N° 2, F.A.Q. N° 4, F.A.Q. N° 4-74, F.A.Q. N° 4-82, F.A.Q. N° 6-94, F.A.Q. N° 25, F.A.Q. N° 28, F.A.Q. N° 37 (A-B), F.A.Q. N° 40, F.A.Q. Nv 41	30 %

Éléments de la compétence	Balises de contenus
	→ L'ajustement de la réserve moyenne préétablie en fonction : du type de véhicule, du type de dommages (matériels et/ou corporels, directs et/ou au tiers), du lieu du sinistre, des sinistrés → Le détail de la perte à l'aide, notamment, de l'inventaire et du relevé des dommages (biens transportés, ajouts au véhicule) → La validation si les biens sont couverts par la police automobile en vertu du contrat automobile ou de la CID en tant que bien transporté (versus la police habitation – voir liste de référence du BAC)
2.2 Déterminer la légitimité de la réclamation à partir des éléments d'information recueillis lors de l'enquête	→ Le traitement des preuves physiques, documentaires, audio, photographiques et vidéo → La comparaison des renseignements obtenus dans l'avis de sinistre avec ceux du dossier d'assurance → La méthode d'analyse du profil (analyse des événements) → Les indicateurs de fraude • Les antécédents de sinistres • Le dossier de conduite du conducteur (Société de l'assurance automobile du Québec [SAAQ]) • Le dossier à la Commission des transports du Québec • Le plumitif • Le dossier de crédit → Les méthodes d'entrevue • Les types d'entrevue approfondie selon les circonstances particulières de la réclamation (service des enquêtes spéciales, polygraphe, déclaration sous serment, sténographe)

Éléments de la compétence	Balises de contenus
	→ La liste des témoins pertinents → La préparation du questionnaire → La présence d'un motif qui déclenche des vérifications supplémentaires : vol ou perte totale, indices de fraude (p. ex. : pression induite), divergence avec les informations au contrat → La sollicitation de ressources externes : témoins, évaluateur automobile, policiers, fournisseurs (compagnies de location), ingénieur (p. ex. : incendie), Internet (comparables), systèmes de sécurité/repérage, etc. → Les causes de refus en lien avec la légitimité : incendie volontaire, vol organisé, véhicule cloné, interdiction de conduite, véhicule non existant, fraude de constat amiable, aggravation de risque, fausses déclarations, réticences
2.3 Identifier les éléments d'information pertinents à transmettre ou à demander aux divers intervenants concernés par le sinistre	→ Les informations à obtenir ou à transmettre à la souscription → L'avis de dénonciation → Les rapports à soumettre selon le type de sinistre → Le contenu et les éléments du rapport → La méthode de transmission du rapport → L'avis d'engagement de responsabilité → Les éléments du dossier de recouvrement → L'information non indiquée dans la police : conducteur principal, usage du véhicule, numéro de série, changement d'adresse → La communication à la souscription si perte totale ou vol : le véhicule doit être enlevé de la liste des véhicules assurés → Les intervenants : courtier/agent, souscripteur, Fichier central des sinistres automobiles (FCSA), créancier, compagnie de location

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
3. Procéder au règlement du sinistre	3.1 Établir la valeur de la réclamation et l'indemnité appropriée à partir des documents pertinents et en fonction de la part de responsabilité des parties	→ La compilation et l'analyse des factures (frais de déplacements, remorquage, réparations temporaires, ajouts au véhicule, biens transportés) → L'estimation des dommages (p. ex. : valeur marchande) → La notion de revalorisation → Le préjudice esthétique • La notion de préjudice esthétique • La méthode de calcul du préjudice esthétique → L'utilisation du rapport du coroner ou du rapport médical → Les principes de quantification des frais médicaux recevables → Les méthodes de calcul des indemnités → La dépréciation et la valeur de remplacement • La notion de dépréciation • La valeur au jour du sinistre • La méthode de calcul de la dépréciation → L'estimation de la valeur de remplacement pour les contrats « valeur à neuf » → Les principes de négociation avec le réclamant (assuré ou tiers) → La règle proportionnelle → Les critères à appliquer dans le choix des travaux → Les biens à remplacer ou à réparer	30 %

Éléments de la compétence	Balises de contenus
	→ L'application des conditions du contrat • Les garanties et les avenants : limitations, franchise, exclusions • La possibilité de sauvetage → La présentation et la négociation du règlement → Les estimations utilisées, les comparables, la référence aux garanties et aux avenants, les détails des frais payés
3.2 Procéder au suivi et à la fermeture du dossier de réclamation à partir des documents pertinents	→ Le suivi de la réparation ou du remplacement → Le transfert de propriété du véhicule → Le sauvetage → Les quittances et les demandes d'indemnité → La récupération des pertes → Le recouvrement : documentation à transmettre → Les éléments des ententes de paiement → L'implication d'autres professionnels → La conformité du dossier → La validation et le versement des frais et des comptes à payer → La facturation des services pour les experts mandatés par la compagnie d'assurance → Les vérifications finales → Les communications aux réclamants et aux autres intervenants de la fermeture du dossier → La documentation finale du dossier → La fermeture des réserves et la recommandation du paiement des indemnités

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
4. Assister l'assuré et le réclamant dans le processus de règlement du sinistre	4.1 Informer l'assuré et le réclamant de leurs droits et obligations respectives	→ L'obligation de renseigner les réclamants sur les services mis à sa disposition → Les informations à donner par l'expert avant l'obtention de la déclaration → Les droits : arbitrage, médiation, information sur les délais de prescription pour procéder à la réclamation → Les services : réseau de garages, véhicule de courtoisie, véhicule de location, remorquage → La divulgation des informations liées aux garanties et aux avenants (limitations, franchises, exclusions) : avis si possibilité d'absence de couverture → La possibilité d'acheter le sauvetage → La possibilité d'exercer un recours → L'obligation de l'assuré de limiter les dommages : mesures à entreprendre pour éviter l'aggravation des dommages et pour protéger les biens (avis verbal ou écrit) → L'obligation de respecter les délais de prescription → Les obligations stipulées dans les dispositions générales : collaboration avec l'assureur, preuve de la perte (l'assuré doit prouver sa perte), délai d'avis, etc.	10 %

Éléments de la compétence	Balises de contenus
4.2 Expliquer à l'assuré et au réclamant le rôle des ressources spécialisées mandatées dans le traitement de la réclamation	→ Les critères de sélection des fournisseurs → La liste des fournisseurs qualifiés pouvant offrir leurs services (réseau de garages, voiture de prêt, véhicule de location, remorquage, recycleur) → L'explication des étapes du règlement du sinistre : le processus d'enquête/de vérification d'usage (notamment, information / documents à fournir par le réclamant), délais (en lien, notamment, avec le remplacement du véhicule en de perte totale ou de vol complet), délai de paiement → L'explication de la raison d'être des documents à signer → La référence au BAC, à la SAAQ, au GAA, au Fonds d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), à l'Autorité des marchés financiers, à la Chambre de l'assurance

MODULE 4

Règlement de sinistres – Assurance de biens et responsabilité civile des entreprises

Durée de l'examen : 120 minutes – **Nombre de questions :** 45 questions (dont 5 questions pilotes qui ne comptent pas dans le score du candidat)

Tableau d'évaluation de la compétence 05-523

Régler des sinistres en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises conformément au contrat d'assurance souscrit

Le postulant sera capable de :

% ¹

- | | | |
|--|--|------|
| 1. Établir la nature de la réclamation et l'étendue des dommages | 1.1 Analyser les éléments d'information recueillis dans l'avis de sinistre, utiles à l'établissement de sa nature | 30 % |
| | 1.2 Analyser les éléments d'information pertinents pour l'enquête | |
| | 1.3 Déterminer l'origine et les causes du sinistre, la responsabilité des parties impliquées et les possibilités de recouvrement | |

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Le postulant sera capable de :**% ¹**

2. Valider l'admissibilité de la réclamation	2.1 Déterminer la recevabilité de la réclamation à partir des garanties et avenants souscrits par le client	30 %
	2.2 Déterminer la légitimité de la réclamation à partir des éléments d'information recueillis lors de l'enquête	
	2.3 Identifier les éléments d'information pertinents à transmettre ou à demander aux divers intervenants concernés par le sinistre	
3. Procéder au règlement du sinistre	3.1 Établir la valeur des dommages à partir des documents pertinents consignés dans le dossier de réclamation	30 %
	3.2 Établir l'indemnité appropriée conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit et en fonction de la part de responsabilité des parties	
	3.3 Procéder au suivi et à la fermeture du dossier de réclamation à partir des documents pertinents	
4. Assister l'assuré et le réclamant dans le processus de règlement du sinistre	4.1 Informer l'assuré et le réclamant de leurs droits et obligations respectives	10 %
	4.2 Expliquer à l'assuré et au réclamant le rôle des ressources spécialisées mandatées dans le traitement de la réclamation	

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Compétence 05-523**Régler des sinistres en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises conformément au contrat d'assurance souscrit**

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	% ¹
1. Établir la nature de la réclamation et l'étendue des dommages	1.1 Analyser les éléments d'information recueillis dans l'avis de sinistre, utiles à l'établissement de sa nature	→ La déclaration de l'assuré, du réclamant ou des tiers témoins → Les informations nécessaires pour l'ouverture du dossier de sinistre en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises • Le nom et les coordonnées de l'assuré et du déclarant • Le représentant de l'entreprise • Le numéro de police • Le lieu, la date et les circonstances du sinistre • Les dommages subis (matériels et corporels) • Les dommages causés (matériels et corporels) • Le nom et les coordonnées des tiers lésés • Le nom et les coordonnées des témoins • Le rapport de police et/ou d'incendie → Les méthodes d'entrevue à privilégier (formes de déclaration) → La préparation du questionnaire → Les informations à recueillir selon le type de sinistre et l'interlocuteur en cause → Les informations à donner par l'expert avant l'obtention de la déclaration → Le traitement des preuves physiques, documentaires, audio, photographiques et vidéo	30 %

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Éléments de la compétence	Balises de contenus
	→ La validation des informations sur le risque assuré → La vérification si la police est en vigueur, si des tiers sont impliqués (vérifier les coordonnées du tiers ou de son représentant, s'il y a lieu, et son assurance) → La validation de l'exactitude des données inscrites dans l'avis de sinistre → La validation s'il y a des délais de réponse à respecter (particulièrement en responsabilité civile) → La vérification des travaux d'urgence déjà effectués → La vérification du potentiel d'interventions prioritaires
1.2 Analyser les éléments d'information pertinents pour l'enquête	→ La planification de l'enquête selon la nature du sinistre → La planification des mandats auprès des divers fournisseurs → L'obtention des diverses déclarations des faits (assuré, tiers, témoins) → Les informations supplémentaires • La validation des informations contenues dans la police en rapport avec le risque physique, notamment en lien avec l'usage des lieux et le type de construction du bâtiment • La vérification des sinistres antérieurs et des notes de la souscription • La vérification de la présence d'un créancier • La vérification de l'intérêt assurable • L'obtention des titres de propriétés, dans le cas d'une perte totale ou majeure (surtout pour les baux commerciaux) • L'obtention des preuves de possession : factures

Éléments de la compétence	Balises de contenus
1.3 Déterminer l'origine et les causes du sinistre, la responsabilité des parties impliquées et les possibilités de recouvrement	→ Les types de dommages → Les mandats à accorder selon le type de sinistre → L'identification des principaux risques physiques liés aux bâtiments → Les éléments constitutifs d'un bâtiment, ses systèmes et équipements • L'enveloppe et la structure du bâtiment • Les fonctions des éléments de l'enveloppe • Les représentations graphiques des éléments du bâtiment • Les systèmes d'un bâtiment (système électrique, mécanique du bâtiment, plomberie, autres systèmes) → Les principales causes possibles selon le type de sinistre → Les modalités pour établir la cause du sinistre → L'analyse des informations obtenues en 1.2 et le recours aux ressources externes ci-dessous selon la complexité du dossier • Un évaluateur • Un ingénieur • Un avocat • Un médecin • Des consultants spécialisés (p. ex. : équipements) • D'autres ressources → L'amorce des démarches auprès d'un tiers; ouvrir un dossier en responsabilité civile, s'il y a lieu → Les modalités pour déterminer le pourcentage de responsabilité des parties → Les recours possibles contre les tiers → L'avis d'engagement de responsabilité

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
2. Valider l'admissibilité de la réclamation	2.1 Déterminer la recevabilité de la réclamation à partir des garanties et avenants souscrits par le client	→ Les dispositions des contrats d'assurance de biens et responsabilité civile des entreprises • Les dispositions générales • Les Conditions particulières • Les définitions • La franchise • Les garanties • Les avenants • Les limitations et les exclusions • Les engagements formels → La détermination de la recevabilité de la réclamation → L'identification des cas d'absence de couverture ou de négation de couverture → Les produits d'assurance de dommages directs pour les entreprises • BAC 4036, BAC 4037, BAC 4022 → Les produits d'assurance de dommages indirects pour les entreprises • BAC 4106A et BAC 4106B, BAC 4107A et BAC 4107B, BAC 4108A et BAC 4108B, BAC 4109A et BAC 4109B, BAC 4110A et BAC 4110B	30 %

Balises de contenus

- Les principaux formulaires et avenants utilisés en assurance complémentaire des entreprises
 - L'assurance contre les détournements, la disparition et la destruction – BAC 5000
 - L'assurance des chantiers – BAC 4042
 - L'assurance du matériel d'entrepreneurs
 - L'assurance bris des équipements
 - L'assurance des risques de transport (cargo)
 - L'assurance des dépositaires
 - Les autres garanties fréquemment souscrites
 - L'assurance bris des glaces
 - L'assurance du matériel informatique et l'assurance des supports d'information
 - L'assurance sur le contenu des bureaux
 - L'assurance des comptes clients
 - L'assurance des documents de valeur et archives
 - L'assurance des cyberrisques
 - Les assurances multirisques des entreprises
- L'assurance de la responsabilité civile générale des entreprises – BAC 2100

Balises de contenus

- Les autres formulaires d'assurance de responsabilité civile et professionnelle pour les entreprises
 - L'assurance responsabilité civile des entreprises – BAC 2200
 - L'assurance de responsabilité professionnelle
 - L'assurance de responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants
 - L'assurance de responsabilité civile de l'entreposeur
 - L'assurance de responsabilité civile des transporteurs de marchandises par camion
 - L'assurance de responsabilité civile excédentaire et l'assurance de responsabilité civile complémentaire (Umbrella)
 - L'assurance de responsabilité civile Wrap up
- Les principaux avenants (dommages directs pour les entreprises)
 - BAC 4005, BAC 4016, BAC 4039, BAC 4045, BAC 4050, BAC 4052, BAC 4053, BAC 4054, BAC 4055, BAC 4056, BAC 4076
 - L'avenant d'exclusion des fondations dans la valeur de l'assurance
 - L'avenant relatif au permis de vacance ou d'inoccupation
- Les avenants liés à l'assurance des pertes d'exploitation
 - BAC 4116, BAC 4016, BAC 4117, BAC 4139, BAC 4155, BAC 4156, BAC 4157, BAC 4158, BAC 4055, BAC 4159, BAC 4179

Balises de contenus

- Les avenants en assurance des chantiers
 - BAC 4043
 - BAC 4044
 - L'avenant relatif aux clôtures
 - L'avenant relatif aux gardiens
 - Les avenants usuels en assurance bris des équipements
 - Les dégâts des eaux et la contamination par l'ammoniac
 - L'avenant des pertes indirectes
 - Les honoraires professionnels
 - Les avenants usuels et les autres formulaires utilisés en assurance de responsabilité civile des entreprises
 - BAC 2301, BAC 2302, BAC 2303, BAC 2304, BAC 2305, BAC 2307, BAC 2308, BAC 2313, BAC 2328, BAC 2341, BAC 2342
 - L'avenant relatif à l'administration de régimes d'avantages sociaux
 - L'avenant relatif à l'assurance des frais de rappel de produits
 - L'avenant relatif à la collision d'appareils de levage
 - La formule des non-propriétaires (F.P.Q. N°6)
-

Éléments de la compétence	Balises de contenus
2.2 Déterminer la légitimité de la réclamation à partir des éléments d'information recueillis lors de l'enquête	→ La comparaison des renseignements obtenus dans l'avis de sinistre avec ceux du dossier d'assurance → La méthode d'analyse du profil du réclamant → Les indices et les indicateurs de fraude • La réticence à communiquer de l'information • Les pertes antérieures non déclarées • Le défaut de paiement • Les biens endommagés mis en vente peu de temps avant le sinistre • Les antécédents de sinistres • Le plumitif • Le dossier de crédit et/ou les états financiers de l'entreprise • Les outils du BAC dans la lutte à la fraude → Advenant la découverte d'indices de fraude • L'approfondissement de l'enquête • Le transfert à une ressource spécialisée (unité d'enquête spéciale à l'interne ou à l'externe)

Éléments de la compétence	Balises de contenus
2.3 Identifier les éléments d'information pertinents à transmettre ou à demander aux divers intervenants concernés par le sinistre	→ L'avis de réserve et la reconnaissance de réserve (entente de non-renonciation) • La distinction entre les deux • L'utilité de chaque document • Les circonstances où chacun doit être utilisé • Les retombées légales pour l'assureur et l'assuré → Les rapports à soumettre selon le type de sinistre → Le contenu et les éléments du rapport → La transmission des avis requis en fonction de l'information analysée en 2.1 et 2.2 • La souscription (p. ex. : aggravation de risque, sous-assurance) • Le courtier (p. ex. : cas de négation de couverture, de sous-assurance, etc.) • Le mandant (assureur) dans le cas de l'expert indépendant • Le superviseur immédiat • Les fournisseurs (p. ex. : franchise ou autre somme à percevoir) • Les créanciers hypothécaires • Les assurés et les tiers

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
3. Procéder au règlement du sinistre	3.1 Établir la valeur des dommages à partir des documents pertinents consignés dans le dossier de réclamation	→ La notion de réserve en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises → Selon l'analyse des garanties effectuée en 2.1 : l'ajustement du montant des réserves en fonction des estimations reçues et des limitations du contrat et/ou l'ajout en cours d'enquête de réserves additionnelles pour d'autres garanties touchées (p. ex. : biens, contenu, interruption des affaires, responsabilité civile, bris de machines, frais et indemnités, etc.) → Les principes de base d'estimation des dommages directs aux biens meubles et immeubles • Les types de sinistres • Le lien entre les dommages réclamés et la nature du sinistre • Les dommages préexistants • La dépréciation et la valeur de remplacement • La valeur au jour du sinistre • Le préjudice esthétique • Les mandats d'estimation à accorder → L'évaluation de la durée et du coût des travaux à effectuer → Les principes d'estimation des dommages indirects • Les notions de dommages indirects et de pertes d'exploitation • Les types de dommages • La valeur des dommages • La valeur locative	30 %

Éléments de la compétence	Balises de contenus
3.2 Établir l'indemnité appropriée conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit et en fonction de la part de responsabilité des parties	→ Le règlement à l'assuré • L'application des garanties et des avenants • L'application des exclusions • L'application des limitations • L'application de la franchise • L'application de la règle proportionnelle • Les critères à appliquer dans le choix des travaux • Les biens à remplacer ou à réparer • Les principes directeurs en cas de pluralité d'assurance • Le calcul de l'indemnité → Le règlement au réclamant tiers : calcul du montant à payer au réclamant en fonction de la part de responsabilité de l'assuré (peut être fixé par un jugement de la Cour ou lors d'une conférence de règlement à l'amiable) → L'explication de l'indemnité (p. ex. : dépréciation en fonction de l'usure, désuétude, etc.) → L'explication du partage de la responsabilité

Éléments de la compétence	Balises de contenus
3.3 Procéder au suivi et à la fermeture du dossier de réclamation à partir des documents pertinents	→ Le processus d’approbation de l’indemnité • Pour les experts employés de l’assureur • Pour les experts indépendants mandatés par l’assureur → Les notes au journal ou au rapport de l’expert • L’exigence/l’utilité • Les éléments à intégrer dans la note au journal ou au rapport → Le versement des indemnités → Les quittances et les demandes d’indemnité → Le suivi de la réparation ou du remplacement des biens • Le suivi des déboursés progressifs pour des dommages majeurs au bâtiment (en fonction de l’avancement des travaux en cours) • Le suivi des déboursés en valeur dépréciée • Le suivi des déboursés en valeur à neuf → La récupération des biens/le sauvetage → Le processus de recouvrement • La documentation à transmettre • Les éléments des ententes de paiement • Les techniques de négociation pour le recouvrement • Le suivi du recouvrement, s’il y a lieu (p. ex. : remboursement de la franchise) • L’implication d’autres professionnels (avocats, contentieux, huissiers de justice, etc.)

Balises de contenus

- La conformité du dossier
- La vérification des frais et des comptes à payer
- Le versement des frais
- La facturation des services pour les experts mandatés par la compagnie d'assurance
- La représentation de l'assureur auprès des divers paliers de tribunaux
- Pour les experts indépendants : rapport intérimaire au mandant
- Les rappels à l'assuré (documents et information exigés qui n'ont pas encore été fournis)
- La communication auprès de divers intervenants
 - Le BAC (divers rapports)
 - La direction de la sécurité publique (en cas d'incendie)
 - Les autorités policières (en cas de vol, si biens retrouvés ou suspect arrêté)
- La documentation et la vérification finales du dossier
- Les communications à l'assuré et aux autres intervenants de la fermeture du dossier
- L'information à transmettre à la souscription
- La fermeture des réserves existantes

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
4. Assister l'assuré et le réclamant dans le processus de règlement du sinistre	4.1 Informer l'assuré et le réclamant de leurs droits et obligations respectives	→ L'obligation de renseigner l'assuré sur les protections auxquelles il a droit → Les droits de l'assuré ou du réclamant • Les droits de recours : - La Cour des petites créances ou les autres tribunaux civils au Québec - La récupération de la franchise ou d'un excédent de limitation - Le BAC, l'IVAC, l'Autorité des marchés financiers, la Chambre de l'assurance • La médiation et l'arbitrage • Le versement de l'indemnité dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents et de toutes les informations pertinents demandés par l'assureur → L'obligation de respecter les délais de prescription prévus par la loi → L'obligation de l'assuré de limiter les dommages : mesures à entreprendre pour éviter l'aggravation des dommages et pour protéger les biens et les personnes (avis verbal ou écrit) → Les obligations stipulées dans les dispositions générales • La collaboration avec l'assureur • La preuve de la perte (l'assuré doit prouver sa perte en soumettant les pièces justificatives exigées) • Le délai d'avis → L'obligation du réclamant de prouver sa perte et la responsabilité de l'assuré	10 %

Éléments de la compétence	Balises de contenus
4.2 Expliquer à l'assuré et au réclamant le rôle des ressources spécialisées mandatées dans le traitement de la réclamation	→ L'explication du processus général d'expertise d'un sinistre en assurance de biens des entreprises (les étapes du processus) → L'explication de la raison d'être des documents à signer → L'explication du rôle des divers intervenants (remise de la liste des intervenants)

