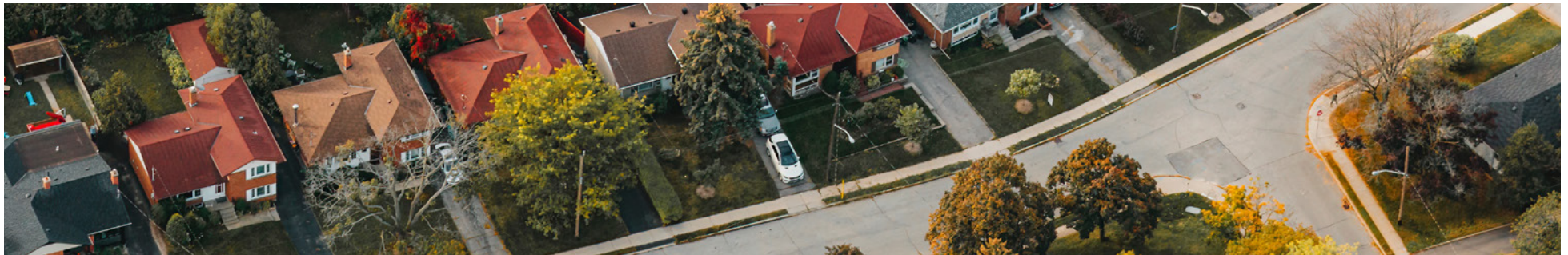


Curriculum de formation

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

Avril 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 978-2-555-00633-1(PDF)

Équipe de production

Rédaction

Alain Deschamps

Analyste au développement des normes de qualification

Direction de la qualification

Spécialistes du milieu de l'éducation

Mélissa Arpin

Enseignante et formatrice en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres

Jocelyn Croteau

Enseignant en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres

Pierre Daemen

Spécialiste en expertise en règlement de sinistres

Édition

Marie Achard

Éditrice en chef, Coordinatrice aux outils de formation

Direction de la qualification

Sandra Ciccocioppo

Éditrice, Analyste aux outils de formation

Direction de la qualification

Jérôme Gagnon

Éditeur, Analyste aux outils de formation

Direction de la qualification

Thanh Tu Nguyen

Analyste en mesure et évaluation

Direction de la qualification

Introduction

La décision d'élaborer un curriculum de formation pour les fonctions d'expert en sinistre fait suite à la volonté de mettre à jour le programme de qualification pour cette discipline mis en place par l'Autorité des marchés financiers (l'AMF).

Ce curriculum est le fruit d'une analyse de la profession effectuée en 2022-2023. Le curriculum de formation composé de 7 compétences a été présenté à des experts de la profession et des spécialistes du milieu de l'éducation, puis validé au mois de février 2024. Ces compétences traduisent l'ensemble des activités réalisées par un expert en sinistre au début de sa carrière. Trois d'entre elles sont spécifiques aux fonctions d'expert en sinistre. Le curriculum contient également une compétence générale portant sur le droit des assurances, la déontologie et la pratique professionnelle nécessaire pour l'expert en sinistres. Les autres compétences générales portent sur la gestion des activités de travail des activités, sur la réglementation et les connaissances relatives à la construction, et sur l'utilisation des technologies de l'information et des communications.

Le curriculum de formation inclut donc tout aspect dont la maîtrise est essentielle à une pratique éthique en début de carrière et respectant les droits des consommateurs; il tient aussi compte du fait que plusieurs compétences s'améliorent au fil du temps avec l'expérience pratique. Les autres compétences peuvent faire l'objet d'une formation pour les personnes sans aucune connaissance de la profession et désirant y entrer. Elles peuvent aussi faire l'objet de formations continues pour les personnes souhaitant améliorer leur pratique.

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

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

Certification

Un curriculum d'évaluation précisant le contenu évalué lors des examens de certification de l'AMF est également publié par cette dernière. Dans ce curriculum, chaque compétence correspond à un module et tous les modules ont le même poids. Ainsi, toutes les compétences du curriculum requis pour une discipline ou la catégorie de discipline d'évaluation doivent être maîtrisées afin d'obtenir le certificat de représentant correspondant. Dans le curriculum d'évaluation, les éléments de la compétence sont pondérés de façon à traduire leur importance relative à l'examen. La pondération se base sur plusieurs facteurs, notamment l'importance de l'élément pour la protection du consommateur, ainsi que la complexité et la portée des concepts et savoirs qui les sous-tendent. Ainsi, les compétences non inhérentes à la

protection des consommateurs, comme l'anglais, l'utilisation de la technologie ou même les techniques de vente, ne sont pas évaluées.

Afin d'aider les candidats dans la préparation aux examens, l'AMF publie un manuel de préparation pour chaque module du curriculum d'évaluation.

Fonction de travail

Le représentant qui exerce dans la discipline d'expertise en règlement de sinistres est une personne qui détient un certificat valide d'expertise en règlement de sinistres délivré par l'Autorité des marchés financiers.

L'expert en sinistre est la personne physique qui, en assurance de dommages, enquête sur un sinistre, en estime les dommages ou en négocie le règlement.

Le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant¹ (Règlement) 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 9 du Règlement définit les 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 ces deux catégories de discipline utilise alors le titre d'expert en sinistre.

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

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

- Régler un sinistre en assurance de biens des particuliers;
- Régler un sinistre en assurance automobile;
- Régler un sinistre en assurance de biens des entreprises;
- Régler un sinistre en assurance responsabilité.

La matrice des compétences présentée ci-dessous sert à broser le portrait des liens existant dans l'ensemble des compétences à développer pour le futur expert en sinistre au début de sa carrière.

Certaines tâches se retrouvent dans les compétences spécifiques pour l'expert en sinistres. Une compétence spécifique est une compétence propre à une fonction de travail. Elle est donc étroitement liée à une ou plusieurs tâches du métier. Les compétences spécifiques doivent partager certaines caractéristiques des tâches et correspondre à des aspects significatifs de la fonction de travail, décrire les résultats du travail et contribuer à cerner les principales responsabilités de la personne. Elles doivent aussi conduire à un résultat observable et mesurable.

Une compétence générale peut être définie comme étant un ensemble d'activités de travail étroitement associées à différentes tâches. Sa caractéristique est d'être transférable d'une tâche à une autre. Elle peut également s'appliquer à diverses situations. Certaines compétences générales peuvent se développer au cours de la carrière du représentant ou lors d'activités de formation continue. La matrice des compétences présentée ci-dessous est un outil utilisé pour broser le portrait des liens existant dans l'ensemble des compétences à développer pour le futur représentant en assurance de dommages au début de sa carrière, qu'il soit agent ou courtier.

MATRICE DES COMPÉTENCES

Expert en sinistre

Compétences générales	Compétences spécifiques		
	1. Régler des sinistres en assurance des biens et responsabilité civile des particuliers conformément aux dispositions des contrats d'assurance souscrits par les clients	2. Régler des sinistres en assurance automobile des particuliers et des entreprises conformément aux dispositions des contrats d'assurance souscrits par les clients	3. Régler des sinistres en assurance des biens et responsabilité civile des entreprises conformément aux dispositions des contrats d'assurance souscrits par les clients
4. Intégrer à la pratique professionnelle les règles de droit, d'exercice et de déontologie propres aux disciplines de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres au Québec	X	X	X
5. Gérer ses activités professionnelles de façon conforme	X	X	X
6. Intégrer à sa pratique professionnelle les notions propres au secteur de la construction des bâtiments	X		X
7. Intégrer à sa pratique professionnelle l'utilisation éthique et sécuritaire des technologies de l'information et des communications	X	X	X

Compétences

Les compétences du curriculum de formation sont construites sur un ensemble intégré d'habiletés, de connaissances, de stratégies et de savoirs distincts. Elles permettent au candidat d'avoir une pratique professionnelle à jour qui correspond aux exigences de l'AMF concernant la fonction de travail d'expert en sinistres. Afin d'en préciser la nature et la portée, ainsi que l'intention d'évaluation sous-jacente, chaque compétence est découpée en éléments de la compétence, puis en sous-éléments. Les éléments et sous-éléments se présentent sous la forme de processus ou de résultats. Ils peuvent avoir le même libellé dans différentes compétences, mais chacun possède une teneur propre au contexte de la compétence dans laquelle il s'exécute.

Afin de mieux préciser les sous-éléments de la compétence, ils sont accompagnés d'une liste de contenus fournissant des indications sur les produits, les connaissances, les comportements ou les attitudes nécessaires pour les maîtriser. Chaque module du curriculum de formation se divise donc en cinq grandes parties :

- Le **contexte de réalisation** renseigne sur la situation de mise en œuvre de la compétence au seuil d'entrée sur le marché du travail. Il permet de circonscrire et de mieux comprendre l'ampleur, l'importance et le champ d'application de la compétence; il précise aussi la nature des situations types, ainsi que le degré d'autonomie et de responsabilité exigé.
- Les **éléments et les sous-éléments** de la compétence définissent sa nature et son étendue.

- Les **éléments de contenu** précisent l'objet de l'évaluation faite en établissement.
- Les **critères de performance** définissent les exigences permettant de juger de l'atteinte de chaque élément de la compétence.
- Les **attitudes et comportements professionnels** précisent les attitudes et les comportements professionnels que doivent adopter les représentants pour réaliser leur travail de façon professionnelle. Ces attitudes et comportement servent à définir les savoir-être nécessaires pour l'exercice des fonctions.

Les compétences spécifiques

Les compétences spécifiques suivantes :

1. Régler des sinistres en assurance des biens et responsabilité civile des particuliers conformément aux dispositions des contrats d'assurance souscrits par les clients
2. Régler des sinistres en assurance automobile des particuliers et des entreprises conformément aux dispositions des contrats d'assurance souscrits par les clients
3. Régler des sinistres en assurance des biens et responsabilité civile des entreprises conformément aux dispositions des contrats d'assurance souscrits par les clients

Contexte de réalisation pour l'ensemble des compétences spécifiques

- Dans l'exercice du travail régulier
- Dans un cabinet d'expertise, comme représentant autonome ou à l'emploi d'un assureur
- En centre d'appel, en télétravail ou sur la route
- De façon :
 - individuelle ou en équipe
 - autonome
- Avec :
 - des assurés
 - des intervenants
 - des experts en sinistres adverses
 - des spécialistes
 - des estimateurs
- À partir :
 - du Code civil du Québec
 - de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF) et de ses règlements
 - du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*
 - des autres lois et de la réglementation relative à la discipline de l'assurance de dommages

- des modalités entourant les contrats d'assurance souscrits par les clients
- des normes prescrites par les employeurs
- des politiques de règlement prescrites par les assureurs
- des contrats d'assurance de dommages des biens et responsabilité civile

→ À l'aide :

- de sources de références Web, numériques et papier
- des formulaires d'assurance de dommages des biens et responsabilité civile
- des systèmes, du matériel et des outils technologiques

Critères de performance pour l'ensemble des compétences spécifiques

- Indemnisation conforme aux dispositions du contrat d'assurance
- Respect des lois et des règlements en vigueur
- Respect du Code de déontologie
- Respect des politiques, procédures et directives de l'employeur
- Respect des politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- Explication efficace du processus de règlement de sinistres
- Enquête rigoureuse

→ Conformité du dossier

- Renseignements complets et exacts consignés au dossier
- Conformité et clarté des notes au dossier
- Conformité aux normes et règles d'indemnisation

→ Utilisation efficace des systèmes informatiques

→ Application des modalités touchant les règles de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique

→ Communication efficace avec l'assuré et les différents intervenants

Attitudes et comportements professionnels pour l'ensemble des compétences spécifiques

Pour les experts en sinistres, les attitudes et les comportements professionnels suivants permettent notamment de réaliser leur travail de façon professionnelle et optimale :

→ l'intégrité

→ le sens des responsabilités

→ la débrouillardise

→ la capacité d'analyse

→ 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

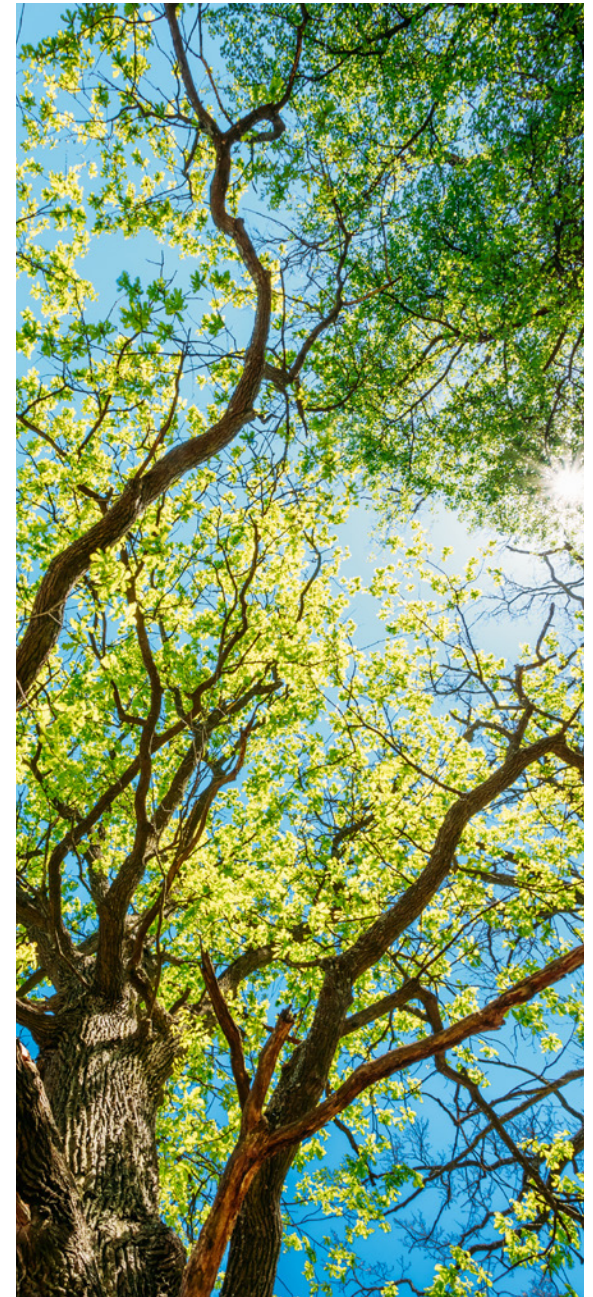
→ la curiosité

→ l'entregent

→ l'engagement

→ le respect

→ l'éthique professionnelle



COMPÉTENCE 1

Énoncé de la compétence

Régler des sinistres en assurance des biens et responsabilité civile des particuliers conformément aux dispositions des contrats d'assurance souscrits par les clients

Contexte de réalisation

- Dans l'exercice régulier du travail
- En cabinet, en centre d'appel, en télétravail ou sur la route
- Avec des particuliers et des intervenants
- À partir :
 - de dossiers de réclamation des biens et responsabilité civile des particuliers
 - des contrats d'assurance de dommages des biens et responsabilité civile des particuliers
 - des dispositions d'indemnisation des contrats d'assurance
 - des normes et règles prescrites par les employeurs et les assureurs
- À l'aide :
 - de sources de références Web, numérique et papier
 - des formulaires d'assurance des biens et responsabilité civile des particuliers
 - des systèmes, du matériel et des outils technologiques

Critères de performance

- Indemnisation conforme aux dispositions du contrat d'assurance
- Respect des lois et des règlements en vigueur
- Respect du *Code de déontologie des experts en sinistres*
- Conformité du dossier
- Utilisation efficiente des systèmes informatiques
- Application des règles de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
1. Ouvrir le dossier de réclamation en assurance des biens et responsabilité civile des particuliers selon les normes et les directives en vigueur		
1.1 Traiter l'appel de l'assuré ou du réclamant et l'avis de sinistre	→ Exigences légales prévues par la LDPSF et ses règlements → Niveau de compétence de l'expert pour orienter l'assuré pour la suite des choses → Règles d'identification et méthodes d'authentification de l'assuré ou du réclamant → Éléments requis de l'avis de sinistre → Déclaration de l'assuré ou du réclamant → Informations à transmettre sur le processus de règlement de sinistres → Fournisseurs de services	→ Protocole de présentation à l'assuré comme expert en sinistres conformément aux exigences prévues par le <i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i> → Compétences requises par la Loi et par le <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> → Application juste des règles d'authentification de l'assuré et du réclamant → Explication juste et précise du processus de règlement de sinistre en assurance des biens des particuliers → Sélection et/ou direction vers les fournisseurs de services pertinents

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
1.2 Prendre la déclaration initiale de l'assuré ou du réclamant	→ Informations nécessaires pour l'ouverture du dossier de sinistre en assurance des biens et responsabilité civile des particuliers • Nom et coordonnées de l'assuré et du déclarant • Numéro de police • Lieu, date et circonstances du sinistre • Dommages subis (matériels et corporels) • Dommages causés (matériels et corporels) • Nom et coordonnées des tiers lésés • Nom et coordonnées des témoins • Rapport de police et/ou d'incendie → Informations à obtenir ou à transmettre à la souscription	→ Communication efficace avec l'assuré et les réclamants → Informations exactes et requises pour l'ouverture de dossier → Inscription exacte des notes au dossier de sinistre
1.3 Analyser le contrat d'assurance	→ Ensemble des formulaires d'assurance des biens et responsabilité civile des particuliers → Dispositions des contrats d'assurance des biens et responsabilité civile des particuliers : • Principales dispositions des polices • Franchise • Couvertures/Protections/Garanties • Avenants • Limitations et exclusions → Validation des informations sur le risque assuré	→ Validation conforme des informations → Analyse juste des couvertures → Analyse juste des limitations → Analyse juste des exclusions → Analyse juste de l'impact des avenants à la police → Explication claire et conforme des couvertures, des limitations et des exclusions au client

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
1.4 Établir les réserves préliminaires	→ Notion de réserve en assurance des biens et responsabilité civile des particuliers → Principes généraux d'établissement des réserves en tenant compte des politiques de l'assureur et des dispositions de la Loi	→ Explication claire et précise de la notion de réserves préliminaires → Établissement conforme des réserves préliminaires
1.5 Contrôler les risques d'aggravation des dommages	→ Notion d'aggravation → Obligation légale de l'assuré de limiter les dommages → Types de dommages → Moyens pour contrôler les risques d'aggravation selon le type de sinistre → Mandats à accorder selon le type de sinistre	→ Explication juste et complète de l'obligation de limiter les dommages → Évaluation juste du type de dommage → Évaluation juste des moyens requis pour contrôler les risques d'aggravation → Établissement conforme des mandats à accorder
1.6 Documenter le dossier	→ Normes de documentation → Méthodes de documentation → Méthodes d'annotation	→ Documentation rigoureuse du dossier → Annotation claire et exacte → Conformité du dossier aux normes et directives
2. Enquêter sur un sinistre impliquant des dommages matériels en assurance des biens et responsabilité civile des particuliers		

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
2.1 Planifier l'enquête en lien avec les dommages matériels	→ Types d'enquête selon la nature du sinistre → Planification selon le type d'enquête • Enquête sommaire • Enquête détaillée → Planification des mandats auprès des divers fournisseurs	→ Sélection juste du type d'enquête selon la nature du sinistre → Planification juste de l'enquête → Détermination juste des mandats à accorder
2.2 Recueillir les déclarations et la preuve documentaire	→ Consentements de collecte et de divulgation des renseignements personnels → Méthodes d'entrevue → Liste des témoins pertinents → Préparation du questionnaire → Informations à recueillir selon le type de sinistre et l'interlocuteur en cause → Informations à donner par l'expert avant l'obtention de la déclaration → Formes de déclaration → Validation des informations sur le risque assuré → Prise de notes → Traitement des preuves physiques, documentaires, audio, photographiques et vidéo	→ Explication juste des obligations relatives à la collecte et de divulgation des renseignements personnels → Obtention conforme des consentements de collecte et de divulgation des renseignements personnels → Informations adéquate au client sur l'importance de la déclaration → Utilisation de la forme de déclaration adéquate → Validation juste des informations sur le risque assuré → Pertinence des questions → Informations complètes et conformes → Notes au dossier conformes aux déclarations obtenues → Traitement conforme des preuves

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
2.3 Analyser le profil du réclamant	→ Méthode d'analyse du profil → Indicateurs de fraude • Antécédents de sinistres • Créanciers • Plumitif • Dossier de crédit	→ Analyse juste du profil de l'assuré ou du réclamant → Évaluation juste des indicateurs de fraude potentielle
2.4 Protéger les droits de l'assureur	→ Avis de réserve et reconnaissance de réserve (entente de non-renonciation) : • Distinction entre les deux • Utilité • Circonstances où chacune doit être utilisée • Impacts légaux pour l'assureur et l'assuré	→ Utilisation adéquate des avis et reconnaissances de réserve → Distinction juste des avis et reconnaissance de réserve → Application appropriée selon les circonstances → Explication juste au client de l'application de l'avis de réserve et des conséquences ultérieures → Transmission conforme des avis de réserve et reconnaissance de réserve
2.5 Déterminer la cause du sinistre pour fins de recevabilité et de responsabilité	→ Principales causes possibles selon le type de sinistres → Méthodes d'analyse → Modalités pour établir la cause du sinistre → Circonstances où un expert en recherche de cause doit être mandaté	→ Utilisation juste de la méthode d'analyse du dossier → Conformité du sinistre avec les déclarations et la preuve documentaire → Détermination juste de la cause du sinistre

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
2.6 Établir la recevabilité de la réclamation en dommages matériels	→ Recevabilité de la réclamation → Intérêt assurable → Garanties applicables → Avenants → Limitations et exclusions	→ Établissement exacte de la recevabilité de la réclamation → Détermination précise des garanties applicables
2.7 Déterminer la responsabilité des parties en lien avec des dommages matériels	→ Modalités pour déterminer le pourcentage de responsabilité des parties → Recours possibles envers les tiers	→ Détermination juste du pourcentage de responsabilité des parties → Évaluation juste de la possibilité de recours envers des tiers → Transmission conforme de l'avis d'engagement de responsabilité
3. Déterminer la nature et la valeur des dommages matériels en assurance des biens et responsabilité civile des particuliers		

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
3.1 Estimer les dommages aux biens immeubles	→ Principes de base d'estimation des dommages matériels aux biens immeubles : • Types de sinistres • Lien entre les dommages réclamés et la nature du sinistre • Dommages préexistants • Mandats d'estimation à accorder → Évaluation de la durée et du coût des travaux à effectuer → Dépréciation et valeur de remplacement • Notion de dépréciation • Valeur au jour du sinistre • Méthode de calcul de la dépréciation • Estimation de la valeur de remplacement → Préjudice esthétique • Notion de préjudice esthétique • Méthode de calcul du préjudice esthétique	→ Utilisation pertinente des fournisseurs spécialisés → Application juste des méthodes d'estimation selon le type de sinistre → Estimation précise des dommages aux immeubles

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
3.2 Estimer les dommages aux biens meubles (contenu)	→ Principes d'estimation des dommages aux biens meubles : • Valeur • Clauses du contrat applicables • Limitations/exclusions → Dépréciation et valeur de remplacement • Notion de dépréciation • Valeur au jour du sinistre • Clauses du contrat applicables • Méthode de calcul de la dépréciation • Estimation de la valeur de remplacement → Préjudice esthétique • Notion de préjudice esthétique • Méthode de calcul du préjudice esthétique	→ Utilisation pertinente des estimateurs en contenu → Application juste des méthodes d'estimation selon le type de sinistre → Inventaire complet des biens → Application juste de la dépréciation → Estimation juste du préjudice esthétique → Estimation précise des dommages au contenu
3.3 Estimer les autres indemnités applicables	→ Principales indemnités prévues aux polices d'assurances des biens des particuliers • Frais de subsistances • Valeur locative • Autres indemnités → Limitations et exclusions → Méthodes de calcul des indemnités	→ Identification juste des autres indemnités applicables → Identification juste des limitations et exclusions → Calcul juste et précis des autres indemnités applicables

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
3.4 Mise à jour des réserves	→ Principes généraux d'ajustement des réserves en tenant compte des politiques de l'assureur et des dispositions de la Loi	→ Mise à jour conforme des réserves
4. Procéder au règlement du dossier de réclamation en assurance des biens et responsabilité civile des particuliers		
4.1 Négocier le règlement des dommages matériels avec le réclamant/assuré	→ Éléments à négocier → Principes de négociation → Règle proportionnelle → Critères à appliquer dans le choix des travaux → Critères de sélection des fournisseurs → Liste des fournisseurs qualifiés → Biens à remplacer ou à réparer	→ Application juste de la règle proportionnelle → Négociation juste du règlement avec le réclamant ou l'assuré → Sélection conforme des travaux à réaliser → Sélection judicieuse des fournisseurs → Respect des dispositions de la police d'assurance
4.2 Négocier le règlement des dommages matériels avec les réclamants/tiers	→ Éléments à négocier → Principes de négociation → Critères à appliquer dans le choix des travaux → Critères de sélection des fournisseurs → Liste des fournisseurs qualifiés	→ Négociation juste du règlement avec les réclamants/tiers → Sélection conforme des travaux à réaliser → Sélection judicieuse des fournisseurs

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
4.3 Obtenir l'autorisation de règlement auprès des personnes en autorité	→ Processus d'approbation • Pour les experts à l'emploi de l'assureur • Pour les experts indépendants mandatés par l'assureur → Notes au journal ou au rapport de l'expert • Exigence/utilité • Éléments à intégrer à la note au journal ou au rapport	→ Application juste du processus d'approbation → Obtention conforme de l'autorisation de règlement → Rédaction exacte et complète des notes au journal ou du rapport de l'expert en règlement de sinistres auprès de l'assureur
4.4 Faire le suivi du règlement	→ Application de la franchise → Suivi des travaux → Suivi de la réparation ou du remplacement des biens → Versement des indemnités → Quittances et demandes d'indemnité → Récupération des pertes/sauvetage	→ Application juste de la franchise → Suivi rigoureux des travaux → Suivi rigoureux de la réparation des dommages directs et indirects → Récupération conforme des biens → Versement exact et complet des indemnités → Obtention conforme des quittances et demandes d'indemnité
5. Finaliser le recouvrement en assurance des biens et responsabilité civile des particuliers		

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
5.1 Appliquer le processus de recouvrement	→ Processus de recouvrement → Documentation à transmettre → Techniques de négociation pour le recouvrement → Éléments des ententes de paiement → Implication d'autres professionnels	→ Application juste du processus de recouvrement → Négociation juste des sommes à récupérer → Ententes de paiement conforme → Implication judicieuse d'autres professionnels
5.2 Documenter le dossier de recouvrement	→ Éléments du dossier de recouvrement → Quittances → Conformité du dossier	→ Obtention complète des quittances → Documentation complète et conforme du dossier
6. Procéder à la fermeture du dossier de réclamation en assurance des biens et responsabilité civile des particuliers		
6.1 Rédiger le rapport au ministère de la Sécurité publique	→ Rapports à soumettre selon le type de sinistre → Contenu et éléments du rapport → Méthode de transmission du rapport	→ Rédaction exacte et conforme du rapport à soumettre au ministère de la Sécurité publique → Respect des modalités de la <i>Loi sur la sécurité incendie</i>
6.2 Réaliser les opérations de traitement de la facturation et de paiement finales	→ Vérification des frais et comptes à payer → Versement des frais → Facturation des services pour les experts mandatés par la compagnie d'assurance	→ Versement complet et exact des frais payables → Facturation complète et exacte des services rendus

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
6.3 Finaliser le dossier de réclamation	→ Vérifications finales → Communications à l'assuré et aux autres intervenants de la fermeture du dossier → Information à transmettre à la souscription → Documentation finale du dossier → Fermeture des réserves existantes	→ Communications conformes à l'assuré et aux intervenants → Communication à la souscription → Documentation complète et conforme du dossier

COMPÉTENCE 2

Énoncé de la compétence

Régler des sinistres en assurance automobile des particuliers et des entreprises conformément aux dispositions des contrats d'assurance souscrits par les clients

Contexte de réalisation

- Dans l'exercice régulier du travail
- En cabinet, en centre d'appel, en télétravail ou sur la route
- Avec des particuliers et des représentants d'entreprise et des intervenants
- À partir :
 - de dossiers de réclamation en assurance automobile
 - des contrats d'assurance automobiles
 - de la Convention d'indemnisation directe (CID)
 - des dispositions d'indemnisation de la CID et des contrats d'assurance automobile
 - des normes prescrites par les employeurs et les assureurs
- À l'aide :
 - de sources de références Web, numérique et papier
 - des formulaires d'assurance automobile
 - des systèmes, du matériel et des outils technologiques

Critères de performance

- Indemnisation conforme aux dispositions du contrat d'assurance
- Application juste de la Convention d'indemnisation directe
- Respect des lois et des règlements en vigueur
- Respect du *Code de déontologie des experts en sinistres*
- Conformité du dossier
- Utilisation efficiente des systèmes informatiques
- Application des règles de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
1. Ouvrir le dossier de réclamation en assurance automobile selon les normes et les directives en vigueur		
1.1 Traiter l'appel de l'assuré ou du réclamant et l'avis de sinistre	→ Exigences légales prévues par la LDPSF et ses règlements → Niveau de compétence de l'expert pour orienter l'assuré pour la suite des choses → Règles d'identification et méthodes d'authentification des assurés et des réclamants → Éléments requis de l'avis de sinistre → Déclaration de l'assuré ou du réclamant → Informations à transmettre sur le processus de règlement de sinistres → Fournisseurs de services	→ Présentation à l'assuré comme expert en sinistres conformément aux exigences prévues par le <i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i> → Compétences requises par la Loi et par le <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> → Application juste des règles d'authentification de l'assuré et/ou du réclamant → Explication juste et précise du processus de règlement de sinistre en assurance automobile → Sélection et/ou direction vers les fournisseurs de services adéquats

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
1.2 Prendre la déclaration initiale de l'assuré ou du réclamant	→ Informations nécessaires pour l'ouverture du dossier de sinistres en assurance automobile • Nom et coordonnées de l'assuré et du déclarant • Numéro de police • Lieu, date et circonstances du sinistre • Dommages subis (matériel et corporel) • Dommages causés (matériel et corporel) • Nom et coordonnées des tiers lésés • Nom et coordonnées des témoins • Rapport de police et/ou d'incendie → Information à obtenir ou à transmettre à la souscription	→ Communication efficace avec l'assuré et les autres déclarants → Informations exactes et requises pour l'ouverture de dossier → Inscription exacte des notes au dossier de sinistre

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
1.3 Analyser le contrat d'assurance automobile	→ Contrats en assurance automobile des particuliers : • Principales dispositions des polices • Franchise • Couvertures/Protections/Garanties • Avenants • Limitations et exclusions → Contrats en assurance automobile des entreprises : • Principales dispositions des polices • Franchise • Couvertures/Protections/Garanties • Avenants • Limitations et exclusions	→ Validation conforme des informations → Analyse juste des couvertures → Analyse juste des limitations → Analyse juste des exclusions → Analyse juste de l'impact des avenants joints à la police → Explication claire et conforme des couvertures, des limitations et des exclusions au client
1.4 Établir les réserves préliminaires	→ Notion de réserve en assurance automobile → Principes généraux d'établissement des réserves en tenant compte des politiques de l'assureur et des dispositions de la Loi	→ Explication claire et précise de la notion de réserves préliminaires → Établissement conforme des réserves préliminaires
1.5 Contrôler les risques d'aggravation des dommages	→ Notion d'aggravation → Obligation légale de l'assuré de limiter les dommages → Types de dommages → Moyens de contrôle d'aggravation selon le type de sinistre → Mandats à accorder selon le type de sinistre	→ Explication juste et complète de l'obligation de limiter les dommages → Évaluation juste du type de dommage → Évaluation juste des moyens requis pour contrôler les risques d'aggravation → Établissement conforme des mandats à accorder

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
1.6 Documenter le dossier	→ Normes et règles de documentation → Méthodes de documentation → Méthodes d'annotation	→ Documentation rigoureuse du dossier → Annotation claire et exacte → Conformité du dossier aux normes et directives
2. Enquêter sur un sinistre en dommages matériels en assurance automobile		
2.1 Planifier l'enquête	→ Types d'enquête selon la nature du sinistre → Planification selon le type d'enquête → Planification des mandats auprès des divers fournisseurs	→ Sélection juste du type d'enquête selon le sinistre → Planification juste de l'enquête → Détermination juste des mandats à accorder

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
2.2 Recueillir les déclarations et la preuve documentaire	→ Consentements de collecte et de divulgation des renseignements personnels → Méthodes d'entrevue → Liste des témoins pertinents → Préparation du questionnaire → Informations à recueillir selon le type de sinistre et l'interlocuteur en cause → Informations à donner par l'expert avant l'obtention de la déclaration → Formes de déclaration → Prise de notes → Validation des informations sur le risque assuré → Traitement des preuves physiques, documentaires, audio, photographiques et vidéo	→ Explication juste des obligations de collecte et de divulgation des renseignements personnels → Obtention conforme des consentements de collecte et de divulgation des renseignements personnels → Informations adéquate au client de l'importance de la déclaration → Validation juste des informations sur le risque assuré → Utilisation de la forme de déclaration adéquate → Pertinence des questions → Informations complètes et conformes → Notes au dossier conformes aux déclarations → Traitement conforme des preuves physiques, documentaires, photographiques et vidéo
2.3 Analyser le profil de l'assuré et/ou des intervenants	→ Méthode d'analyse du profil → Indicateurs de fraude • Antécédents de sinistres • Dossier de conduite du conducteur (SAAQ) • Dossier à la Commission de transport du Québec • Plumitif • Dossier de crédit	→ Vérification conforme des informations à la SAAQ → Vérification juste des informations à la Commission de transport du Québec → Analyse juste du profil de l'assuré ou des intervenants → Évaluation juste des indicateurs de fraude potentielle

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
2.4 Protéger les droits de l'assureur	→ Avis de réserve et reconnaissance de réserve (entente de non-renonciation) : • Distinction entre les deux • Utilité • Circonstances où chacune doit être utilisée • Impacts légaux pour l'assureur et l'assuré	→ Utilisation adéquate des avis et reconnaissances de réserve → Distinction juste des avis et reconnaissance de réserve → Application appropriée selon les circonstances → Explication juste au client de l'application de l'avis de réserves et des conséquences → Transmission conforme des avis de réserve et reconnaissance de réserve
2.5 Déterminer la cause du sinistre pour fins de recevabilité et responsabilité	→ Principales causes possibles selon le type de sinistres → Méthodes d'analyse → Modalités pour établir la cause du sinistre → Circonstances où un expert en recherche de cause doit être mandaté	→ Utilisation juste de la méthode d'analyse du dossier → Conformité du sinistre avec les déclarations et la preuve documentaire → Détermination juste de la cause du sinistre
2.6 Établir la recevabilité de la réclamation	→ Recevabilité de la réclamation → Intérêt assurable → Garanties applicables → Avenants → Limitations et exclusions	→ Établissement exacte de la recevabilité de la réclamation → Détermination précise des garanties applicables

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
2.7 Déterminer la responsabilité des parties en lien avec les dommages matériels	→ Convention d'indemnisation directe → Méthode d'analyse des dossiers pour des sinistres hors Convention → Détermination du pourcentage de responsabilité des parties → Recours possibles envers les tiers responsables	→ Application conforme de la Convention d'indemnisation directe → Analyse juste de dossiers hors Convention → Détermination du pourcentage de responsabilité du sinistre → Évaluation juste de la possibilité de recours envers des tiers → Transmission conforme de l'avis d'engagement
3. Déterminer la nature et l'étendue de dommages matériels en assurance automobile		

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
3.1 Estimer les dommages au véhicule automobile	→ Principes d'estimation des dommages au véhicule : • Types de sinistres • Lien entre les dommages réclamés et le sinistre • Dommages préexistants • Mandats d'estimation à accorder • Clauses du contrat applicables • Limitations/exclusions • Avenants → Dépréciation et valeur de remplacement • Notion de dépréciation • Valeur au jour du sinistre • Méthode de calcul de la dépréciation • Estimation de la valeur de remplacement pour les contrats « valeur à neuf » → Préjudice esthétique • Notion de préjudice esthétique • Méthode de calcul du préjudice esthétique • Clauses du contrat applicables • Limitations/exclusions	→ Utilisation pertinente des estimateurs automobiles → Application juste des méthodes d'estimation selon le type de sinistre → Détermination juste des dommages → Application juste de la dépréciation → Estimation juste du préjudice esthétique → Estimation précise de la valeur des dommages au véhicule

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
3.2 Estimer les dommages aux accessoires dédiés au véhicule et aux biens transportés	→ Principes d'estimation des dommages aux accessoires dédiés au véhicule et aux biens transportés : • Valeur • Clauses du contrat applicables • Limitations/exclusions → Dépréciation et valeur de remplacement • Notion de dépréciation • Valeur au jour du sinistre • Méthode de calcul de la dépréciation • Estimation de la valeur de remplacement pour le contenu « valeur à neuf » → Préjudice esthétique • Notion de préjudice esthétique • Méthode de calcul du préjudice esthétique	→ Utilisation pertinente des estimateurs → Application juste des méthodes d'estimation selon le type de sinistre → Inventaire complet des biens → Application juste de la dépréciation → Estimation juste du préjudice esthétique → Estimation précise des dommages aux accessoires et aux biens transportés

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
3.3 Estimer les autres dommages (immeubles, biens d'utilité publique, mobilier, pertes de revenus, etc.)	→ Principes d'estimation des autres dommages : • Types de valeurs • Clauses du contrat applicables • Limitations/exclusions • Dommages préexistants → Dépréciation et valeur de remplacement • Notion de dépréciation • Valeur au jour du sinistre • Méthode de calcul de la dépréciation → Préjudice esthétique • Notion de préjudice esthétique • Méthode de calcul du préjudice esthétique → Clauses du contrat applicables → Limitations/exclusions	→ Utilisation pertinente des estimateurs → Application juste des méthodes d'estimation selon le type de sinistre → Estimation précise des autres dommages
3.4 Estimer les dommages corporels (FAQ 34)	→ Utilisation du rapport du coroner ou du rapport médical → Principes de quantification frais médicaux recevables	→ Utilisation adéquate des rapports du coroner ou médicaux → Détermination juste dommages physiques
3.5 Estimer les autres indemnités applicables	→ Principales indemnités prévues aux polices d'assurance automobile → Limitations et exclusions → Méthodes de calcul des indemnités	→ Identification juste des autres indemnités applicables → Identification juste des limitations et exclusions → Calcul juste et précis des autres indemnités applicables

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
3.6 Mise à jour des réserves	→ Principes généraux d'ajustement des réserves en tenant compte des politiques de l'assureur et des dispositions de la Loi	→ Mise à jour conforme des réserves
4. Procéder au règlement du dossier de réclamation en assurance automobile		
4.1 Négocier le règlement avec le réclamant-assuré	→ Principes de négociation → Règle proportionnelle → Principes de négociation → Critères à appliquer dans le choix des travaux → Critères de sélection des fournisseurs → Liste des fournisseurs qualifiés → Biens à remplacer ou à réparer	→ Application juste de la règle proportionnelle → Négociation juste du règlement avec le réclamant ou l'assuré → Sélection conforme des travaux à réaliser → Sélection judicieuse des fournisseurs → Respect des dispositions de la police d'assurance
4.2 Négocier le règlement avec le réclamant-tiers	→ Principes de négociation → Critères à appliquer dans le choix des travaux → Critères de sélection des fournisseurs → Liste des fournisseurs qualifiés → Biens à remplacer ou à réparer	→ Négociation juste du règlement avec le réclamant → Sélection conforme des travaux à réaliser → Sélection judicieuse des fournisseurs → Respect des dispositions de la police d'assurance

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
4.3 Obtenir l'autorisation de règlement auprès des personnes en autorité	→ Processus d'approbation • Pour les experts à l'emploi de l'assureur • Pour les experts indépendants mandatés par l'assureur → Notes au journal ou au rapport de l'expert • Exigence/utilité • Éléments à intégrer à la note au journal ou au rapport	→ Application juste du processus d'approbation → Obtention conforme de l'autorisation de règlement → Rédaction exacte et complète des notes au journal ou du rapport de l'expert en règlement de sinistres auprès de l'assureur
4.4 Faire le suivi du règlement	→ Application de la franchise → Suivi des travaux → Suivi de la réparation ou du remplacement → Transfert de propriété du véhicule et récupération des biens (sauvetage) → Versement des indemnités → Quittances et demandes d'indemnité → Récupération des pertes/sauvetage	→ Application juste de la franchise → Suivi rigoureux des travaux → Suivi rigoureux du remplacement des accessoires dédiés au véhicule et des biens transportés → Transfert conforme de la propriété du véhicule → Récupération conforme des biens (sauvetage) → Versement exact et complet des indemnités → Obtention conforme des quittances
5. Finaliser le recouvrement en assurance automobile		

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
5.1 Appliquer le processus de recouvrement	→ Processus de recouvrement → Documentation à transmettre → Techniques de négociation pour le recouvrement → Éléments de l'entente de paiement → Implication d'autres professionnels	→ Application juste du processus de recouvrement → Négociation juste des sommes à récupérer → Entente de paiement conforme → Implication judicieuse d'autres professionnels
5.2 Documenter le dossier de recouvrement	→ Éléments du dossier de recouvrement en assurance automobile → Quittances → Conformité du dossier	→ Obtention complète des quittances → Documentation complète et conforme du dossier
6. Procéder à la fermeture du dossier de réclamation en assurance automobile		
6.1 Rédiger le rapport au ministère de la Sécurité publique	→ Rapport à soumettre selon le type de sinistre → Contenu et éléments du rapport → Méthode de transmission du rapport	→ Rédaction exacte et conforme du rapport à soumettre au ministère de la Sécurité publique
6.2 Réaliser les opérations de facturation et de paiement finales	→ Vérification des frais et comptes à payer → Versement des frais → Facturation des services pour les experts mandatés par la compagnie d'assurance	→ Versement complet et exact des frais payables en vertu du contrat d'assurance → Fermeture conforme des réserves → Facturation complète et exacte des services rendus

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
6.3 Finaliser le dossier de réclamation	→ Vérifications finales → Communications à l'assuré et aux autres intervenants de la fermeture du dossier → Information à la souscription → Documentation finale du dossier → Fermeture des réserves	→ Communications conformes à l'assuré et aux intervenants → Communication à la souscription → Documentation complète et conforme du dossier

COMPÉTENCE 3

Énoncé de la compétence

Régler des sinistres en assurance des biens et responsabilité civile des entreprises conformément aux dispositions des contrats d'assurance souscrits par les clients

Contexte de réalisation

- Dans l'exercice régulier du travail
- En cabinet, en centre d'appel, en télétravail ou sur la route
- Avec des particuliers et des représentants d'entreprises et des intervenants
- À partir :
 - de dossiers de réclamation en assurance de biens des entreprises
 - des contrats d'assurance de dommages des entreprises
 - des dispositions en matière d'indemnisation des contrats d'assurance des biens des entreprises
 - des normes et règles prescrites par les employeurs et les assureurs
- À l'aide :
 - de sources de références Web, numérique et papier
 - des formulaires d'assurance de dommages des entreprises
 - des systèmes, du matériel et des outils technologiques

Critères de performance

- Indemnisation conforme aux dispositions du contrat d'assurance de dommages
- Respect des lois et des règlements en vigueur
- Respect du *Code de déontologie des experts en sinistres*
- Conformité du dossier
- Utilisation efficiente des systèmes informatiques
- Application des règles de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
1. Ouvrir le dossier de réclamation en assurance des biens et responsabilité civile des entreprises selon les normes et les directives en vigueur		
1.1 Traiter l'appel de l'assuré ou du réclamant et l'avis de sinistre	→ Exigences légales prévues par la LDPSF et ses règlements → Niveau de compétence de l'expert pour orienter l'assuré pour la suite des choses → Règles d'identification et méthodes d'authentification des assurés ou des réclamants → Éléments requis de l'avis de sinistre → Déclaration de l'assuré ou du réclamant → Informations à transmettre sur le processus de règlement de sinistres → Fournisseurs de services	→ Protocole de présentation de l'expert en sinistre auprès de l'assuré conformément aux exigences prévues par le <i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i> → Compétences requises par la Loi et par le <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> → Application juste des règles d'authentification de l'assuré ou du réclamant → Explication juste et précise du processus de règlement de sinistre en assurance des biens et responsabilité civile des entreprises → Sélection et/ou direction vers les fournisseurs de services pertinentes

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
1.2 Prendre la déclaration initiale de l'assuré ou du réclamant	→ Informations nécessaires pour l'ouverture du dossier de sinistres en assurance des biens et responsabilité civile des entreprises • Nom et coordonnées de l'assuré et du déclarant • Représentant de l'entreprise • Numéro de police • Lieu, date et circonstances du sinistre • Dommages subis (matériels et corporels) • Dommages causés (matériels et corporels) • Nom et coordonnées des tiers lésés • Nom et coordonnées des témoins • Rapport de police et/ou d'incendie → Informations à obtenir ou à transmettre à la souscription	→ Communication efficace avec l'assuré et les déclarants → Informations exactes et requises pour l'ouverture de dossier → Inscription exacte des notes au dossier de sinistre
1.3 Analyser le contrat d'assurance entreprises	→ Principaux formulaires d'assurance usuels → Dispositions des contrats d'assurance des biens et responsabilité civile des entreprises : • Principales dispositions des polices • Franchise • Couvertures/Protections/Garanties • Avenants • Limitations et exclusions → Valider les informations sur le risque assuré	→ Validation conforme des informations → Analyse juste des couvertures → Analyse juste des limitations → Analyse juste des exclusions → Analyse juste de l'impact des avenants à la police → Explication claire et conforme des couvertures, des limitations et des exclusions au client

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
1.4 Établir les réserves préliminaires	→ Notion de réserve en assurance des biens et responsabilité civile des entreprises → Principes généraux d'établissement des réserves en tenant compte des politiques de l'assureur et des dispositions de la Loi	→ Explication claire et précise de la notion de réserves préliminaires → Établissement conforme des réserves préliminaires
1.5 Contrôler les risques d'aggravation des dommages	→ Notion d'aggravation → Obligation légale de l'assuré de limiter les dommages → Types de dommages → Moyens de contrôle des risques d'aggravation selon le type de sinistre → Mandats à accorder selon le type de sinistre	→ Explication juste et complète de l'obligation de limiter les dommages → Évaluation juste du type de dommage → Évaluation juste des moyens requis pour contrôler les risques d'aggravation → Établissement conforme des mandats à accorder
1.6 Documenter le dossier de réclamation	→ Normes de documentation → Méthodes de documentation → Méthodes d'annotation	→ Documentation rigoureuse du dossier → Annotation claire et exacte → Conformité du dossier aux normes et directives
2. Enquêter sur un sinistre en assurance des biens et responsabilité civile des entreprises		

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
2.1 Planifier l'enquête en assurance des biens et responsabilité civile des entreprises	→ Types d'enquête selon la nature du sinistre → Planification selon le type d'enquête → Planification des mandats auprès des divers fournisseurs	→ Sélection juste du type d'enquête selon la nature du sinistre → Planification juste de l'enquête → Détermination juste des mandats à accorder
2.2 Recueillir les déclarations et la preuve documentaire	→ Consentements de collecte et de divulgation des renseignements personnels → Méthodes d'entrevue → Liste des témoins pertinents → Préparation du questionnaire → Informations à recueillir selon le type de sinistre et l'interlocuteur en cause → Informations à donner par l'expert avant l'obtention de la déclaration → Formes de déclaration → Prise de notes → Traitement des preuves physiques, documentaires, audio, photographiques et vidéo → Valider les informations sur le risque assuré	→ Explication juste des obligations relatives à la collecte et de divulgation des renseignements personnels → Obtention conforme des consentements de collecte et de divulgation des renseignements personnels → Informations adéquate au client sur l'importance de la déclaration → Utilisation de la forme de déclaration adéquate → Pertinence des questions → Informations complètes et conformes → Notes au dossier conformes aux déclarations obtenues → Traitement conforme des preuves

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
2.3 Analyser le profil de l'assuré ou du réclamant	→ Méthode d'analyse du profil → Indicateurs de fraude • Antécédents de sinistres • Plunitif • Dossier de crédit et/ou des états financiers de l'entreprise	→ Analyse juste du profil de l'assuré ou du réclamant → Évaluation juste des indicateurs de fraude potentielle
2.4 Protéger les droits de l'assureur	→ Avis de réserve et reconnaissance de réserve (entente de non-renonciation) : • Distinction entre les deux • Utilité • Circonstances où chacune doit être utilisée • Impacts légaux pour l'assureur et l'assuré	→ Utilisation adéquate des avis et reconnaissances de réserve → Distinction juste des avis et reconnaissance de réserve → Application appropriée selon les circonstances → Explication juste au client de l'application de l'avis de réserve et des conséquences ultérieures → Transmission conforme des avis de réserve et reconnaissance de réserve
2.5 Déterminer la cause du sinistre pour fins de recevabilité et de responsabilité	→ Principales causes possibles selon le type de sinistres → Méthodes d'analyse → Modalités pour établir la cause du sinistre → Circonstances où un expert en recherche de cause doit être mandaté	→ Utilisation juste de la méthode d'analyse du dossier → Conformité du sinistre avec les déclarations et la preuve documentaire → Détermination juste de la cause du sinistre

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
2.6 Établir la recevabilité de la réclamation	→ Recevabilité de la réclamation → Intérêt assurable → Garanties applicables → Avenants → Limitations et exclusions	→ Établissement exacte de la recevabilité de la réclamation → Détermination précise des garanties applicables
2.7 Déterminer la responsabilité des parties en liens avec les dommages matériels	→ Modalités pour déterminer le pourcentage de responsabilité des parties → Recours possibles envers les tiers responsables	→ Détermination juste du pourcentage de responsabilité des parties → Évaluation juste de la possibilité de recours envers des tiers → Transmission conforme de l'avis d'engagement de responsabilité
3. Déterminer la nature et l'étendue de dommages en assurance des biens des entreprises		

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
3.1 Estimer les dommages aux biens immeubles	→ Principes de base d'estimation des dommages matériels aux biens immeubles : • Types de sinistres • Lien entre les dommages réclamés et la nature du sinistre • Dommages préexistants • Mandats d'estimation à accorder → Évaluation de la durée et du coût des travaux à effectuer → Dépréciation et valeur de remplacement • Notion de dépréciation • Valeur au jour du sinistre • Méthode de calcul de la dépréciation • Estimation de la valeur de remplacement → Préjudice esthétique • Notion de préjudice esthétique • Méthode de calcul du préjudice esthétique	→ Utilisation pertinente des fournisseurs spécialisés → Application juste des méthodes d'estimation selon le type de sinistre → Estimation précise des dommages aux immeubles

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
3.2 Estimer les dommages aux biens meubles (contenu)	→ Principes d'estimation des dommages aux biens meubles : • Valeur → Dépréciation et valeur de remplacement • Notion de dépréciation • Valeur au jour du sinistre • Méthode de calcul de la dépréciation • Estimation de la valeur de remplacement → Préjudice esthétique • Notion de préjudice esthétique • Méthode de calcul du préjudice esthétique	→ Utilisation pertinente des estimateurs en contenu → Application juste des méthodes d'estimation selon le type de sinistre → Inventaire complet des biens → Application juste de la dépréciation → Estimation juste du préjudice esthétique → Estimation précise des dommages au contenu
3.3 Estimer les dommages indirects	→ Principes d'estimation des dommages indirects : • Notion de dommages indirects et pertes d'exploitations • Types de dommages • Valeur des dommages • Valeur locative → Méthodes de calcul des indemnités	→ Utilisation adéquate des fournisseurs spécialisés → Application juste des méthodes d'estimation selon le type de sinistre → Inventaire complet des dommages indirects
3.4 Mise à jour des réserves	→ Principes généraux d'ajustement des réserves en tenant compte des politiques de l'assureur et des dispositions de la Loi	→ Mise à jour conforme des réserves

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
4. Procéder au règlement du dossier de réclamation en assurance des biens des entreprises		
4.1 Négocier le règlement des dommages directs et indirects avec l'assuré ou le réclamant	→ Éléments à négocier → Règle proportionnelle → Principes de négociation → Critères à appliquer dans le choix des travaux → Critères de sélection des fournisseurs → Liste des fournisseurs qualifiés → Biens à remplacer ou à réparer	→ Application juste de la règle proportionnelle → Négociation juste du règlement avec le réclamant ou l'assuré → Sélection conforme des travaux à réaliser → Sélection judicieuse des fournisseurs → Respect des dispositions de la police d'assurance
4.2 Négocier le règlement des dommages directs et indirects avec les réclamants/tiers	→ Éléments à négocier → Techniques de négociation → Critères à appliquer dans le choix des travaux → Critères de sélection des fournisseurs → Liste des fournisseurs qualifiés → Biens à remplacer ou à réparer	→ Négociation juste du règlement avec les réclamants/tiers → Sélection conforme des travaux à réaliser → Sélection judicieuse des fournisseurs

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
4.3 Obtenir l'autorisation de règlement auprès des personnes en autorité	→ Processus d'approbation • Pour les experts à l'emploi de l'assureur • Pour les experts indépendants mandatés par l'assureur → Notes au journal ou au rapport de l'expert • Exigence/utilité • Éléments à intégrer à la note au journal ou au rapport	→ Application juste du processus d'approbation → Obtention conforme de l'autorisation de règlement → Rédaction exacte et complète des notes au journal ou du rapport de l'expert en règlement de sinistres auprès de l'assureur
4.4 Faire le suivi du règlement	→ Application de la franchise → Suivi des travaux → Suivi de la réparation ou du remplacement des biens → Versement des indemnités → Quittances et demandes d'indemnité → Récupération des pertes/sauvetage	→ Application juste de la franchise → Suivi rigoureux des travaux → Suivi rigoureux de la réparation des dommages directs et indirects → Récupération conforme des biens → Versement exact et complet des indemnités → Obtention conforme des quittances et demandes d'indemnité
5. Finaliser le recouvrement en assurance des biens des entreprises		

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
5.1 Appliquer le processus de recouvrement	→ Processus de recouvrement → Documentation à transmettre → Techniques de négociation pour le recouvrement → Éléments des ententes de paiement → Implication d'autres professionnels	→ Application juste du processus de recouvrement → Négociation juste des sommes à récupérer → Ententes de paiement conforme → Implication judicieuse d'autres professionnels
5.2 Documenter le dossier de recouvrement	→ Éléments du dossier de recouvrement → Quittances → Conformité du dossier	→ Obtention complète des quittances → Documentation complète et conforme du dossier
6. Procéder à la fermeture du dossier de réclamation en assurance des biens et responsabilité civile des entreprises		
6.1 Rédiger le rapport au ministère de la Sécurité publique	→ Rapports à soumettre selon le type de sinistre → Contenu et éléments du rapport → Méthode de transmission du rapport	→ Rédaction exacte et conforme du rapport à soumettre au ministère de la Sécurité publique → Respect des modalités de la <i>Loi sur la sécurité incendie</i>
6.2 Réaliser les opérations de traitement de la facturation et de paiement finales	→ Vérification des frais et comptes à payer → Versement des frais → Facturation des services pour les experts mandatés par l'assureur	→ Versement complet et exact des frais payables → Facturation complète et exacte des services rendus

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenus	Critères de performance
6.3 Finaliser le dossier de réclamation	→ Vérifications finales → Communications à l'assuré et aux autres intervenants de la fermeture du dossier → Information à transmettre à la souscription → Documentation finale du dossier → Fermeture des réserves existantes	→ Communications conformes à l'assuré et aux intervenants → Communication à la souscription → Documentation complète et conforme du dossier

Les compétences générales

Une compétence générale peut être définie comme étant un ensemble d'activités de travail étroitement associées à différentes tâches. Sa caractéristique est d'être transférable d'une tâche à une autre. Elle peut également s'appliquer à diverses situations de travail.

Le profil de compétences indique les compétences générales suivantes pour les experts en sinistres :

4. Intégrer à la pratique professionnelle les règles de droit, d'exercice et de déontologie conformes propres aux disciplines de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres au Québec
5. Gérer ses activités professionnelles de façon éthique et conforme
6. Intégrer à sa pratique professionnelle les notions propres au secteur de la construction des bâtiments
7. Intégrer à sa pratique professionnelle l'utilisation éthique et sécuritaire des technologies de l'information et des communications



COMPÉTENCE 4

Énoncé de la compétence

Intégrer à la pratique professionnelle les règles de droit, d'exercice et de déontologie propres aux disciplines de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres au Québec

Contexte de réalisation

→ Avec :

- des clients, des collègues, des souscripteurs et d'autres intervenants de l'industrie de l'assurance de dommages

→ À partir :

- du Code civil du Québec
- de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) et de ses règlements
- des Codes de déontologie des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistres
- des autres lois et de la réglementation relative à la discipline de l'assurance de dommages, notamment la Loi sur l'Assurance automobile (LAA)

→ À l'aide :

- de produits d'assurance des biens et de responsabilité civile
- des produits d'assurance automobile
- de sources de références Web, numérique et papier
- de l'équipement, du matériel et des outils technologiques

Critères de performance

- Différenciation claire des sources de droits applicables en assurance de dommages au Québec
- Intégration juste des notions et des dispositions du Code civil du Québec applicables en assurance de dommages au Québec
- Distinction claire et exacte des autres lois et règlements applicables en assurance de dommages au Québec
- Intégration juste des notions et des dispositions s'appliquant à l'assurance automobile au Québec
- Distinction claire et précise des organismes œuvrant dans l'industrie de l'assurance de dommages
- Intégration conforme des règles sur l'exercice des activités des représentants
- Intégration conforme des Codes de déontologie des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistres

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Distinguer les systèmes juridiques au Canada et les dispositions générales du Code civil applicables à l'assurance de dommages au Québec		
1.1 Distinguer les systèmes juridiques au Canada et leurs caractéristiques	→ Droit civil → Common Law → Particularités	→ Distinction claire des caractéristiques du droit civil et de la Common Law.
1.2 Distinguer les différentes sources de droit applicables en assurance de dommages	→ Constitution, lois, règlements → Jurisprudence → Doctrine → Coutume → Contrats → Principales lois applicables en assurance de dommages au Québec	→ Distinction juste des différentes sources de droit et de leur préséance en matière d'application

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1.3 Distinguer les dispositions générales du Code civil s'appliquant à l'activité du représentant	→ Assurance terrestre vs maritime → Assurance de personnes → Assurance de dommages → Assurance responsabilité civile → Contrat d'assurance → Le mandat → Les obligations et recours entre les personnes physiques ou morales → Les biens meubles et immeubles → La copropriété divise et indivise → Les locateurs et locataires → La prescription	→ Distinction juste des dispositions générales du Code civil du Québec s'appliquant à l'assurance
2. Intégrer à sa pratique professionnelle les règles particulières du Code civil s'appliquant à l'assurance de dommages		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.1 Intégrer à sa pratique professionnelle les règles du Code civil communes à l'assurance de biens et à l'assurance responsabilité civile	→ Caractère indemnitaire → Intervenants au contrat → Formation du contrat • Le risque • L'Intérêt d'assurance • La plus haute bonne foi • Déclarations et engagements → Prise d'effet • Contrat de réassurance → Contenu du contrat • Étendue de garantie • Limitations et exclusions • Montant d'assurance • Sinistre et paiement de l'indemnité → Obligations de l'assuré • Déclaration initiale du risque • Paiement de prime • Engagements formels • Déclaration de l'aggravation du risque assuré • Déclaration de sinistre • Obligation de limiter l'aggravation des dommages → Obligation de l'assureur • Paiement de l'indemnité → Cession d'assurance et résiliation de contrat	→ Identification juste et précise des intervenants au contrat d'assurance → Explication exacte et précise des modalités menant à la formation d'un contrat d'assurance → Explication exacte et précise de l'importance des déclarations et des engagements dans l'acceptation du risque par l'assureur → Définition claire et précise du contenu du contrat d'assurance → Explication exacte et précise des obligations de l'assuré et de l'assureur → Détermination juste des modalités de cession et de résiliation des contrats d'assurance selon la situation → Explication exacte et claire des principales règles d'interprétation des dispositions des contrats

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.2 Intégrer à sa pratique professionnelle les règles du Code civil spécifiques à la responsabilité civile	→ Types de préjudices (corporel, moral, matériel, esthétique) couverts par les contrats d'assurance → Responsabilité du fait ou de la faute d'autrui → Responsabilité du fait des biens → 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 → Responsabilité contractuelle → Responsabilité extracontractuelle → Droit d'action par la partie lésée → Fardeau de la preuve → Moyens de défense et d'exonération de l'auteur du dommage (défendeur) → Partage de responsabilité → Éléments de responsabilité → Préjudice matériel → Dommages punitifs → Dommages moratoires	→ Explication exacte et claire des notions de responsabilité contractuelle et extra-contractuelle → Distinction juste des types de responsabilité. → Explication exacte et claire des droits de la partie lésée → Application juste du régime de preuve pertinente → Explication juste des moyens de défense → Explication exacte et claire des droits et obligations de la partie fautive → Application juste des règles d'attribution des dommages → Application des règles de détermination des indemnités → Application juste des règles d'interprétation → Identification précise des règles de prescription applicables

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
3. Distinguer les autres lois et règlements relatifs à l'assurance de dommages, ce qu'elles encadrent et leur rôle dans l'assurance au Québec		
3.1 Distinguer le rôle de la Loi sur l'encadrement du secteur financier et ses règlements dans le domaine de l'assurance de dommages au Québec	→ <i>Loi sur l'encadrement du secteur financier</i> et ses règlements	→ Détermination précise du champ d'application de la Loi → Identification juste des éléments encadrés par la Loi → Distinction juste des principaux règlements → Explication de la mission de l'AMF et de son rôle dans la protection des consommateurs
3.2 Distinguer le rôle de la Loi sur les assureurs et ses règlements dans le domaine de l'assurance de dommages au Québec	→ <i>Loi sur les assureurs</i> et ses règlements	→ Identification juste des éléments encadrés par la Loi → Explication exacte et claire des liens de la Loi avec l'assurance de dommages

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
3.3 Distinguer le rôle de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i> dans le domaine de l'assurance de dommages au Québec	→ <i>Loi sur l'assurance automobile (LAA)</i> et ses principaux articles	→ Détermination précise du champ d'application de la Loi → Identification juste des éléments encadrés par la Loi → Distinction juste des principaux articles → Explication exacte et claire des liens de la Loi avec l'assurance de dommages
3.4 Distinguer le rôle de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i> dans le domaine de l'assurance de dommages au Québec	→ <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i> • Obligations de l'entreprise et du représentant • Collecte • Conservation • Divulcation • Incidents • Droit d'accès et de rectification • Droit de retirer son consentement à la communication	→ Détermination précise du champ d'application de la Loi → Identification juste des éléments encadrés par la Loi → Explication juste et claire des obligations de l'entreprise → Explication juste et claire des droits du particulier → Explication exacte et claire des liens de la Loi avec l'assurance de dommages
4. Intégrer à sa pratique professionnelle les règles de pratiques prévues à la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF) et ses règlements		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
4.1 Intégrer à sa pratique professionnelle les notions propres à la LDPSF et à ses règlements	→ Notions : • Certifié • Inscrit • Agent • Courtier • Expert en sinistres • Stagiaire • Superviseur • Dirigeant responsable • Discipline • Catégorie de discipline • Assurance de dommages des particuliers • Assurance de dommages des entreprises • Distribution sans représentant	→ Explication juste des notions propres à la LDPSF et à ses règlements

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
4.2 Intégrer à sa pratique professionnelle les règles d'entrée en carrière en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres prévues par règlement	→ Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant → Formation minimale → Examens → Période probatoire et stage scolaire → Délivrance de certificat → Remise en vigueur du certificat	→ Justification claire des raisons de régler les fonctions de représentant → Illustration juste du processus de qualification → Énumération précise des exigences de formation minimale → Détermination juste du rôle des examens dans le processus de qualification → Explication exacte et précise du fonctionnement de la période probatoire et du stage scolaire → Détermination juste des modalités de délivrance de certificat → Détermination juste des règles de remise en vigueur du certificat
4.3 Différencier les modes d'exercice de l'inscription en assurance de dommages	→ Modes d'exercice → Mandats → Inscription du cabinet, de la société autonome ou du représentant autonome	→ Distinction juste des modes d'exercice prévus par le règlement → Explication exacte et précise du mandat confié au représentant selon son mode d'exercice → Distinction juste des catégories d'inscription

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
4.4 Expliquer les raisons de l'obligation de divulguer les autres activités externes accomplies par le représentant	→ Objectif de protection des consommateurs → Activités externes → Obligation de déclaration → Actions de l'Autorité des marchés financiers	→ Justification claire et pertinente des objectifs de protection des consommateurs → Distinction juste des situations où l'activité externe doit être déclarée → Détermination juste des activités nécessitant une séparation de clientèle
4.5 Intégrer les règles de représentation prévues par le Règlement sur l'exercice des activités des représentants à sa pratique professionnelle	→ Conditions et restrictions d'exercice → Règles de représentation et de sollicitation → Assurance responsabilité professionnelle (E/O)	→ Explication exacte et précise des conditions et restrictions d'exercice → Application juste des règles de représentation et de sollicitation → Explication juste des règles de détention concernant l'assurance responsabilité professionnelle (E/O)
4.6 Intégrer à sa pratique professionnelle les règles concernant les avis et les divulgations prévus par le Règlement sur le courtage en assurance de dommages et le Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur	→ Produits d'assurance pour lesquels les règlements s'appliquent → Avis à transmettre → Règles de divulgations sur les assureurs	→ Différenciation juste des produits pour lesquels les règles de divulgation s'appliquent → Explication exacte et claire des exigences de la LDPSF et de ses règlements quant au nombre de soumissions à obtenir

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
4.7 Intégrer les règles concernant la rémunération à sa pratique professionnelle	→ Terminologie • Émoluments • Commission • Partage de commission → Règles de divulgations sur les émoluments → Produits d'assurance pour lesquels le règlement s'applique → Avis à transmettre → Règles de divulgations sur les émoluments → Règles de divulgations sur les assureurs	→ Utilisation juste de la terminologie → Application conforme des règles concernant la rémunération des représentants → Intégration juste des règles de divulgation des émoluments
5. Intégrer à sa pratique professionnelle les règles et les obligations prévues par les Codes de déontologie et les Règles sur la formation continue		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
5.1 Intégrer à sa pratique professionnelle les règles et les obligations déontologiques prévues par le <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i> et du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i>	→ <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i> → <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i>	→ Application juste des obligations déontologiques des Codes de déontologie encadrée par la Chambre : • Devoirs et obligations envers le public • Devoirs envers le client • Devoirs et obligations envers le sinistré • Devoirs et obligations envers les assureurs • Devoirs et obligations envers les représentants • Devoirs et obligations envers l'AMF et la Chambre de l'assurance → Comportement conforme aux dispositions déontologiques dans les interactions avec les différents intervenants en assurance de dommages → Explication juste et détaillée des conséquences liées à des manquements à la déontologie et à la pratique professionnelle

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
5.2 Intégrer à sa pratique professionnelle les obligations de formation continue prévues par les Règles sur la formation continue à sa pratique professionnelle	→ <i>Règles sur la formation continue obligatoire des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistre</i>	→ Explication exacte et détaillée des obligations de formation continue des représentants
6. Distinguer les organismes œuvrant dans le domaine de l'assurance de dommages et leur mandat		
6.1 Distinguer les différents organismes de réglementation œuvrant dans l'assurance de dommages et leur mandat	→ Autorité des marchés financiers → Chambre de l'assurance → Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) → OCRA	→ Distinction exacte des organismes encadrant la pratique de l'assurance de dommages au Québec et leur mandat respectif → Distinction précise du rôle des autres organismes impliqués dans la pratique de l'assurance de dommages et leur mandat respectif
6.2 Distinguer les autres organismes œuvrant dans l'assurance de dommages au Québec et leur mandat	→ BAC → GAA → Corporation des assureurs directs de dommage → RCCAQ → Institut d'assurance du Canada → Coalition pour une relève en assurance de dommages	→ Distinction exacte des autres organismes œuvrant dans l'assurance de dommages au Québec et leur mandat respectif → Distinction précise du rôle des autres organismes impliqués dans la pratique de l'assurance de dommages et leur mandat respectif

COMPÉTENCE 5

Énoncé de la compétence

Gérer ses activités professionnelles de façon éthique et conforme

Contexte de réalisation

- Dans l'exercice régulier du travail
- En cabinet, en centre d'appel, en télétravail ou sur la route
- Avec des particuliers, des entreprises et des représentants d'entreprises

Critères de performance

- Planification efficace de ses activités
- Mise à jour constante et continue des dossiers clients
- Traitement efficace des dossiers
- Participation éthique et ciblée à des activités de réseautage ou professionnelles
- Développement professionnel continu

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Évaluer sa charge de travail en continu		
1.1 Prendre connaissance des dossiers à traiter et des communications	→ Urgences → Dossiers à traiter → Communications	→ Prise de connaissance juste des urgences → Prise de connaissance efficace des dossiers à traiter
1.2 Prendre connaissance des nouvelles politiques, procédures et produits d'assurance	→ Politiques et procédures internes → Politiques et procédures externes → Nouveaux produits	→ Intégration juste des nouvelles politiques, procédures et directives internes à l'exercice de ses fonctions → Intégration juste des nouvelles politiques, procédures et directives externes à l'exercice de ses fonctions → Explication juste des caractéristiques des nouveaux formulaires et produits
2. Planifier ses activités professionnelles		
2.1 Appliquer les techniques de priorisation et de planification	→ Méthodes de planification du travail → Techniques de priorisation	→ Planification efficace de ses activités opérationnelles → Planification efficace de ses activités en lien avec des dossiers → Planification efficace de ses déplacements → Planification efficace de ses rencontres avec son gestionnaire et ses collègues → Application juste des techniques de priorisation

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.2 Organiser ses activités professionnelles	→ Planification des déplacements	→ Priorisation efficace des activités → Organisation juste de son agenda ou de son emploi du temps → Utilisation efficace des systèmes informatisés
3. Exécuter ses activités selon les priorités		
3.1 Réaliser le suivi des dossiers de réclamation	→ Méthodes de suivi de dossier → Documentation des dossiers → Avancement conforme → Actions correctrices → Déplacements → Annotation des dossiers	→ Suivi rigoureux des dossiers → Documentation complète et conforme → Sélection judicieuse des actions correctrices → Déplacements judicieux → Annotation exacte et conforme des dossiers → Utilisation efficiente des systèmes informatiques

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
3.2 Traiter les communications	→ Méthode de traitement des communications écrites → Méthode de traitement des communications téléphoniques → Méthodes de sauvegarde → Documentation et sauvegarde	→ Traitement efficace des communications → Documentation complète et conforme → Annotation exacte et conforme des dossiers → Utilisation efficiente des systèmes informatiques
4. Prendre en charge son développement professionnel		
4.1 Prendre en charge son développement professionnel	→ <i>Règles sur la formation continue obligatoire des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistre</i> → Analyse des besoins de formation → Développement professionnel	→ Sélection pertinente des activités de développement professionnel en fonction des besoins de développement des compétences → Réalisation effective des activités de développement professionnel → Respect des obligations de formation continue de la Chambre de l'assurance
4.2 Se conformer aux exigences réglementaires en matière de formation continue	→ <i>Règles sur la formation continue obligatoire des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistres</i>	→ Respect des obligations de formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
4.3 S'approprier les ressources nécessaires pour assurer son développement professionnel	→ Analyse de la situation professionnelle → Analyse des besoins de formations → Programmes d'agrément en assurance de dommages → Programmes d'agrément en gestion de risques	→ Identification juste des ressources pour analyser sa situation professionnelle et ses besoins de formation → Énumération précise des programmes d'agrément disponibles en assurance de dommages ou en gestion de risques
5. Participer à des activités corporatives ou de réseautage de façon éthique et conforme à la réglementation		
5.1 Cibler les activités corporatives et de réseautage pertinents	→ Analyse des besoins de réseautage → Sélection des activités de réseautage pertinentes	→ Analyse juste des besoins de réseautage et de représentation → Représentations éthiques et conformes à la réglementation
5.2 Se conformer aux exigences réglementaires en matière de représentation et de sollicitation	→ Exigences réglementaires des représentations et sollicitations → Exigences en vertu des règlements de la LDPSF	→ Respect des exigences réglementaires → Représentations éthiques et conformes à la réglementation

COMPÉTENCE 6

Énoncé de la compétence

Intégrer à sa pratique professionnelle les notions propres au secteur de la construction des bâtiments

Contexte de réalisation

- Dans l'exercice régulier du travail
- En cabinet, en centre d'appel, en télétravail ou sur la route
- Avec des entreprises et des représentants d'entreprise
- À partir :
 - du Code de construction, du Code de sécurité pour les travaux de construction, du Code national du bâtiment et du Code national de la plomberie
 - des Codes d'installation
 - des normes de construction locales
 - des normes et règles de souscription
 - des normes et règles en indemnisation
- À l'aide :
 - de sources de références Web, numérique et papier
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques

Critère de performance

- Distinction juste des différentes lois applicables dans l'industrie de la construction
- Distinction juste des normes nationales, provinciales et locales de construction et de leur champ d'application
- Distinction exacte et précise des éléments constitutifs d'un bâtiment et leur impact sur une situation d'assurance de dommages

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Distinguer les lois, règlements et normes en vigueur, leur champ d'application et leurs limitations		
1.1 Distinguer les principales lois du secteur de la construction et leur champ d'application	→ <i>Loi sur le bâtiment</i> → <i>Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction et ses décrets</i> → <i>Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre</i>	→ Distinction juste des différentes lois applicables dans l'industrie de la construction → Expliquer la notion d'entrepreneur général, d'entrepreneur spécialisé, de maître mécanicien en tuyauterie, de maître électricien et de constructeur propriétaire → Explication juste des principaux certificats requis pour exercer les métiers du secteur de la construction
1.2 Distinguer les organismes œuvrant dans le secteur de la construction	→ RBQ, CMMTQ, CMEQ, CCQ, Emploi-Québec	→ Distinction juste des organismes œuvrant dans le secteur de la construction et de leur mandat
2. Distinguer les éléments constitutifs d'un bâtiment, ses systèmes et ses équipements		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.1 Distinguer les éléments constitutifs de l'enveloppe d'un bâtiment	→ Enveloppe et structure du bâtiment • Fondation • Dalle • Charpente • Assemblage de murs • Cloisons • Escaliers • Système de toiture • Vitrage et portes • Cheminée → Fonctions des éléments de l'enveloppe → Représentations graphiques des éléments du bâtiment	→ Distinction juste des termes « structure » et « enveloppe du bâtiment » → Utilisation juste de la terminologie applicable → Interprétation juste des représentations graphiques et photos → Explication exacte et claire des fonctions des éléments du bâtiment
2.2 Distinguer les systèmes d'un bâtiment et leurs fonctions	→ Systèmes d'un bâtiment • Système électrique • Mécanique du bâtiment - Plomberie - Chauffage - Ventilation - Climatisation et eau glacée - Protection incendie → Autres systèmes	→ Distinction adéquate des différents systèmes → Utilisation juste de la terminologie applicable → Identification juste des composants des systèmes → Explication juste des systèmes des éléments du bâtiment;

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
3. Identifier les risques liés aux immeubles		
3.1 Identifier les risques physiques liés aux immeubles	→ Identification des principaux risques physiques aux bâtiments → Identification des risque	→ Identification juste des risques liés aux immeubles
3.2 Distinguer les risques découlant des risques physiques et de transition associés aux changements climatiques	→ Risques physiques liés aux changements climatiques → Risques de transition → Risques d'assurance	→ Identification juste des risques physiques liés aux changements climatiques → Identification juste des risques de transition → Identification juste des risques d'assurance
3.3 Recommander des moyens de prévention	→ Moyens de prévention des risques → Méthodes de communication	→ Recommandations pertinentes relatives aux moyens de prévention à appliquer → Communication claire et précise au client, son agent ou courtier et au service de souscription de l'assureur

COMPÉTENCE 7

Énoncé de la compétence

Intégrer à sa pratique professionnelle l'utilisation éthique et sécuritaire des technologies de l'information et des communications

Contexte de réalisation

- Dans l'exercice régulier du travail
- En cabinet, en centre d'appel, en télétravail ou sur la route
- Avec des entreprises et des représentants d'entreprises
- À partir :
 - de données
 - des lois et règlements et du Code de déontologie des représentants
 - des renseignements sur le client
 - des normes, politiques et directives de l'entreprise
 - des normes, politiques et directives des assureurs
- À l'aide :
 - des systèmes de gestion de la clientèle, des systèmes des assureurs, des systèmes de tarification ou de gestion du courtage
 - de technologies de travail collaboratif et de communication
 - de sources de références Web, numérique et papier
 - du matériel et des outils technologiques

Critère de performance

- Application rigoureuse des meilleures pratiques et des règles concernant la protection des renseignements personnels et la sécurité informatique des données

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Utiliser les outils informatiques, de traitement de texte et de données		
1.1 Utiliser un microordinateur	→ Utilisation d'un microordinateur → Enregistrement, sauvegarde et transfert de fichiers et de dossiers → Stratégies de classement de dossiers → Dépannage de base	→ Utilisation efficace des microordinateurs → Sauvegarde conforme de documents → Utilisation efficiente des stratégies de classement de dossiers → Application juste des techniques de dépannage de base
1.2 Utiliser les logiciels et applications de traitement de texte	→ Production de documents et de tableaux → Modèles de documents → Outils de révision, de correction et de suivi des modifications → Mise en page de documents → Publipostage → Sauvegarde et impression de documents	→ Utilisation efficace des logiciels et applications → Production appropriée de documents → Mise en page judicieuse de documents → Sauvegarde conforme de documents

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1.3 Utiliser les logiciels et applications de traitement de données	→ Production de documents et de tableaux → Modèles de documents → Formules et fonctions de base → Outils de recherche, de triage et de filtrage de données → Outils de révision, de correction et de suivi des modifications → Mise en page de documents → Outils d'analyse → Sauvegarde et impression de documents	→ Utilisation efficace des microordinateurs → Utilisation efficace des logiciels et applications → Utilisation et manipulation conforme de données → Production appropriée de documents → Sauvegarde conforme de documents
1.4 Appliquer les mesures de sécurité informatiques	→ Mesures de sécurité • Protection des mots de passe • Protection des documents • Lieux • Antivirus • Rançongiciels • Hameçonnage • Copies de sauvegarde	→ Application conforme des mesures de sécurité
2. Utiliser les systèmes de l'assureur et de gestion des relations clients et des dossiers d'expertise		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.1 Utiliser les systèmes de l'assureur	→ Systèmes de tarification • Modules • Saisie des données • Liens avec les systèmes internes de l'employeur	→ Utilisation efficace et conforme des systèmes → Saisie exacte des renseignements recueillis → Application juste des meilleures pratiques de protection des renseignements personnels → Respect rigoureux des règles de sécurité informatique
2.2 Utiliser les systèmes de gestion des relations clients et des dossiers d'expertise	→ Structure du système et modules → Dossier client → Liens avec d'autres systèmes → Annotations et documentation de dossier → Approbations → Facturation → Transmission des documents → Mesures de protection des renseignements personnels	→ Utilisation efficace et conforme des systèmes → Saisie exacte des renseignements recueillis → Application juste des meilleures pratiques de protection des renseignements personnels → Respect rigoureux des règles de sécurité informatique
3. Utiliser la technologie de travail collaboratif et de communication		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
3.1 Utiliser la technologie de travail collaboratif	→ Principaux logiciels et applications • Skype / Teams / Webex / Zoom • Whiteboard • G Suite • iCloud / OneDrive / GoogleDrive → Règles d'utilisation → Règles d'éthique → Règles de protection des renseignements personnels	→ Utilisation efficace et conforme de la technologie de travail collaboratif → Utilisation appropriée et éthique des outils de communication → Application juste des meilleures pratiques de protection des renseignements personnels → Respect rigoureux des règles de sécurité informatique
3.2 Utiliser la technologie de communication	→ Principaux logiciels et applications • Outlook / Mail / Gmail • Télécopies • Téléphonie → Règles d'utilisation → Règles d'éthique → Règles de protection des renseignements personnels	→ Utilisation appropriée et éthique des outils de communication → Application juste des meilleures pratiques de protection des renseignements personnels → Respect rigoureux des règles de sécurité informatique

Glossaire

Compétences

Les compétences sont les capacités de l'individu à accomplir des tâches complexes et habituelles dans l'exercice d'un métier, d'un art ou d'une profession en mobilisant ses ressources (savoir, savoir-faire et savoir-être) afin de résoudre des problèmes dans un contexte professionnel donné et de répondre aux exigences de l'organisation.

Critères de performance

Les critères de performance constituent des repères permettant de mesurer la performance et servant de base à un jugement quant au niveau de maîtrise d'une compétence donnée. Ils peuvent être d'ordre quantitatif ou qualitatif.

Éléments de la compétence

Les éléments de la compétence sont des habiletés ou comportements particuliers qui précisent soit les grandes étapes de mise en œuvre de la compétence, soit ses principales composantes ou dimensions.

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.

