

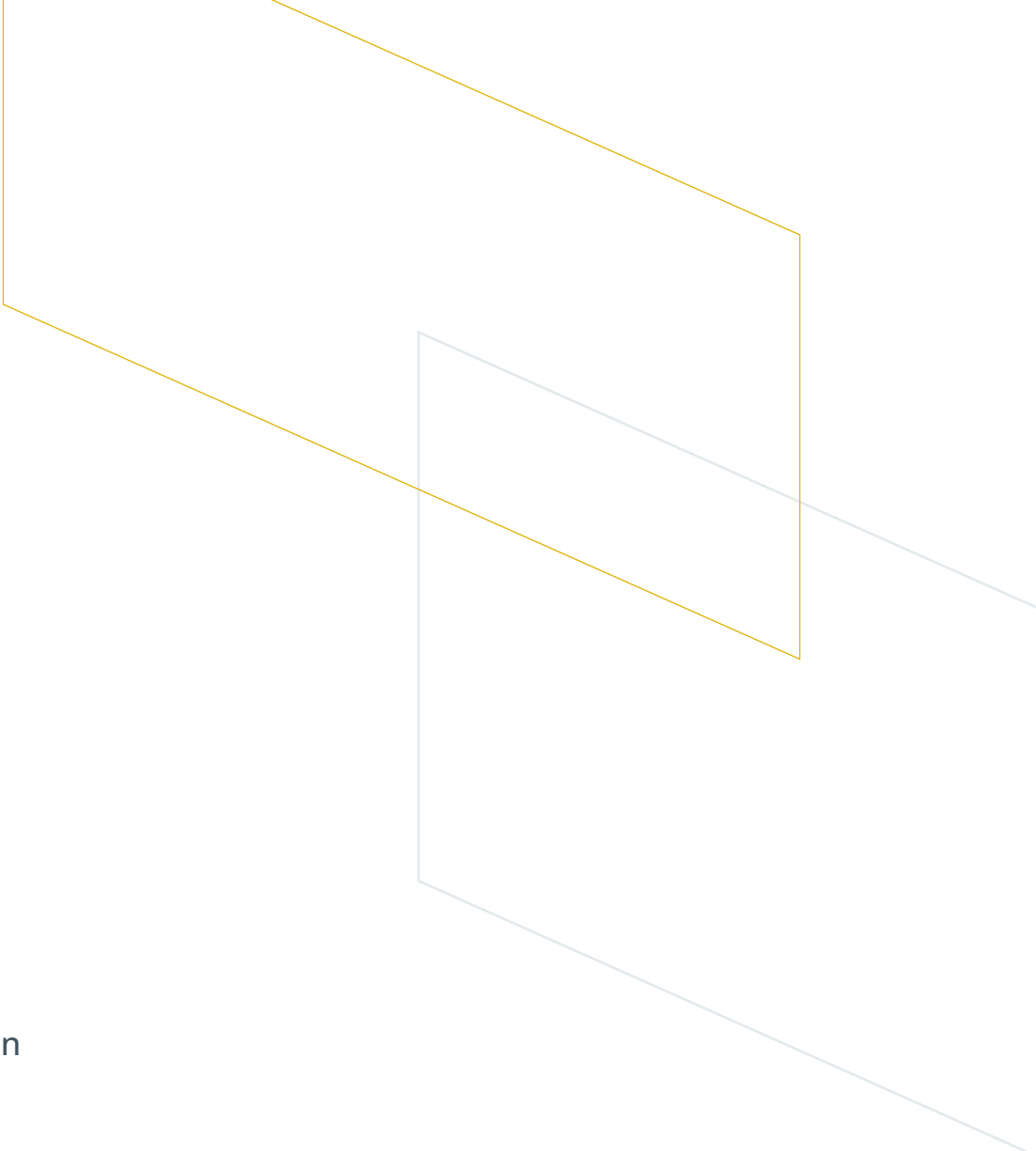


Profil de compétences

Expert en sinistre

**DIRECTION DE LA
QUALIFICATION**

Mai 2023



Équipe de production

Rédaction

Alain Deschamps

*Analyste au développement des normes de qualification
Direction de la qualification*

Édition

Marie Achard

*Éditrice en chef, Coordonnatrice 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'actualiser le profil de compétences des experts en sinistre fait suite à la volonté de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) de revoir les composantes de son programme de qualification.

La production d'un profil de compétences est une étape essentielle dans le processus d'élaboration des activités de qualification présentes à l'Autorité. En effet, le profil précise les compétences requises pour exercer les fonctions d'expert en sinistre. Il découle d'une analyse de situation de travail qui s'est tenue entre le mois de septembre 2022 et le mois de décembre 2022.

Le profil de compétences des experts en sinistre présente la liste des compétences nécessaires pour exercer les fonctions au Québec. Il est composé des compétences spécifiques et générales, des contextes de réalisation, des critères de performance, ainsi que des aptitudes et comportements propres à la fonction d'expert en sinistre. En plus de permettre l'élaboration d'un curriculum de formation, d'un curriculum d'évaluation, l'édition des manuels de préparation aux examens et le développement des examens pour le programme de qualification de l'Autorité, le profil de compétences est aussi utile pour l'élaboration de formations, la planification des exigences requises pour la période probatoire et l'établissement de normes de rendement par les entreprises de l'industrie.

Fonction de travail

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

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

Le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de 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 deux catégories de discipline pour l'expertise en règlement de sinistres, soit : l'expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers et l'expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises. Le représentant autorisé à agir dans les deux catégories utilise le titre d'expert en sinistre.

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

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

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

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



Matrice des compétences

Expert en sinistre

		Compétences spécifiques			
		1. Régler des sinistres en assurance de biens des particuliers de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client	2. Régler des sinistres en assurance automobile des particuliers et des entreprises de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client	3. Régler des sinistres en assurance de biens des entreprises de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client	4. Appliquer le processus de règlement de sinistres en assurance responsabilité civile de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client
Compétences générales	5. 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	X
	6. Gérer ses activités professionnelles de façon éthique et conforme	X	X	X	X
	7. Intégrer à sa pratique professionnelle les notions propres au secteur de la construction des bâtiments	X		X	X
	8. Utiliser les données financières d'une entreprise aux fins de souscription ou d'indemnisation en assurance de dommages		X	X	X
	9. Intégrer à sa pratique professionnelle l'utilisation éthique et sécuritaire des technologies de l'information et des communications	X	X	X	X

Les compétences spécifiques

Le profil de compétences des experts en sinistre comporte les compétences spécifiques suivantes :

1. Régler des sinistres en assurance de biens des particuliers de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client
2. Régler des sinistres en assurance automobile des particuliers et des entreprises de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client
3. Régler des sinistres en assurance de biens des entreprises de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client

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.



Les contextes de réalisation, les critères de performance et les attitudes et comportements professionnels pour ces compétences sont les suivants :

Contexte de réalisation pour l'ensemble des compétences spécifiques

- › Dans l'exercice du travail régulier
- › Dans un cabinet d'expertise ou auprès d'un assureur
- › En cabinet, 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 sinistre
 - 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 contrats d'assurance souscrits par les clients
 - des normes prescrites par les employeurs
 - des normes prescrites par les assureurs
 - des produits d'assurance de dommages et responsabilité civile
- › À l'aide :
 - de sources de références Web, numériques et papier
 - des formulaires d'assurance de dommages 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 consignés dans le dossier complets et exacts
 - Conformité et clarté des notes dans le dossier
 - Conformité aux normes d'indemnisation
- › Application des règles de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique
- › Communication efficace avec l'assuré et les intervenants



Attitudes et comportements professionnels pour l'ensemble des compétences spécifiques

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



Compétence 1

Énoncé de la compétence

Régler des sinistres en assurance de biens des particuliers de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client

Contexte de réalisation

- › Dans l'exercice régulier du travail
- › En cabinet, en télétravail ou sur la route
- › Avec des particuliers, des experts et des fournisseurs de services
- › À partir :
 - de dossiers de réclamation en assurance de dommages des particuliers
 - des contrats d'assurance de dommages des particuliers
 - des dispositions d'indemnisation des contrats d'assurance de biens des particuliers
 - des normes prescrites par les employeurs et les assureurs
- › À l'aide :
 - de sources de références Web, numérique et papier
 - des formulaires d'assurance de dommages 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
- › Conformité du dossier
- › Application des règles de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique

Compétence 1 : Régler des sinistres en assurance de biens des particuliers de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client

Éléments de la compétence	Critères de performance
1.1. Ouvrir le dossier de réclamation en assurance de biens des particuliers selon les normes et les directives en vigueur	› Prise de connaissance juste de l'avis de sinistre et du dossier de réclamation › Déclaration complète et exacte de l'appelant › Prise de contact conforme avec l'assuré › Analyse préliminaire juste des couvertures prévues dans le contrat › Direction adéquate vers un fournisseur de services d'urgence › Explication efficace du processus de règlement de sinistres › Contrôle adéquat de l'aggravation des dommages › Établissement judicieux des réserves préliminaires › Communication efficace avec le client › Utilisation efficiente des systèmes informatisés
1.2. Enquêter sur un sinistre en assurance de biens des particuliers	› Planification juste de l'enquête › Obtention conforme des consentements de collecte et de divulgation des renseignements personnels › Prise des déclarations complète et conforme des intervenants › Détermination juste des mandats à accorder › Détermination exacte de la cause du sinistre › Détermination exacte des garanties applicables › Établissement juste de la recevabilité de la réclamation › Documentation complète et conforme du dossier d'enquête
1.3. Déterminer la nature et l'étendue des dommages en assurance de biens des particuliers	› Établissement juste de la valeur potentielle de la perte › Établissement conforme des mandats d'estimation ou de fournisseurs › Estimation précise des dommages et des pertes aux lieux assurés, aux contenus et des autres indemnités › Détermination précise de la valeur de remplacement pour le contenu valeur à neuf › Détermination précise de la dépréciation et du préjudice esthétique › Application du règlement conformément aux dispositions du contrat d'assurance › Transmission conforme des rapports et des devis au client › Détermination juste des travaux à faire et du choix de l'entrepreneur › Suivi rigoureux auprès des entrepreneurs › Communication efficace avec l'assuré et les autres intervenants › Documentation complète et conforme du dossier d'estimation

Compétence 1 : Régler des sinistres en assurance de biens des particuliers de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client

Éléments de la compétence	Critères de performance
1.4. Procéder au règlement du dossier de réclamation en assurance de biens des particuliers	› Règlement conforme aux dispositions du contrat d'assurance › Négociation juste des travaux à faire et du choix de l'entrepreneur › Négociation juste sur la dépréciation et le préjudice esthétique › Autorisation confirmée de procéder au règlement › Communication efficace avec les intervenants › Documentation complète des déboursés › Transmission adéquate des recommandations de paiement pour les experts indépendants › Versement conforme des indemnités › Récupération adéquate des biens › Production juste des rapports requis › Documentation complète et conforme du dossier de règlement
1.5. Finaliser le recouvrement en assurance de biens des particuliers	› Transmission conforme des mises en demeure finales › Négociation juste des sommes à récupérer › Négociation juste d'une entente de paiement › Obtention conforme des quittances › Implication pertinente d'autres professionnels selon la situation › Documentation complète et conforme du dossier de recouvrement
1.6. Procéder à la fermeture du dossier de réclamation en assurance de biens des particuliers	› Information conforme de la fermeture du dossier ou du mandat › Information conforme au département de souscription › Rapport complet et précis au ministère de la Sécurité publique › Production conforme des factures finales pour les experts indépendants › Transmission conforme des paiements finaux › Évaluation juste de l'état du dossier de réclamation avant sa fermeture › Documentation complète et conforme du dossier de réclamation

Compétence 2

Énoncé de la compétence

Régler des sinistres en assurance automobile des particuliers et des entreprises de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client

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
- › À partir :
 - de dossiers de réclamation en assurance automobile
 - des contrats d'assurance automobile
 - de la Convention d'indemnisation directe
 - des dispositions d'indemnisation pour les dossiers hors Convention
 - 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
- › Conformité du dossier
- › Application des règles de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique

Compétence 2 : Régler des sinistres en assurance automobile des particuliers et des entreprises de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client

Éléments de la compétence	Critères de performance
2.1. Ouvrir le dossier de réclamation selon les normes en vigueur en assurance automobile	› Prise de connaissance juste de l'avis de sinistre et du dossier de réclamation › Déclaration complète et exacte de l'appelant › Prise de contact conforme avec l'assuré › Analyse préliminaire juste des couvertures prévues dans le contrat › Direction adéquate vers un fournisseur de services › Explication efficace du processus de règlement de sinistres › Contrôle adéquat de l'aggravation des dommages › Établissement judicieux des réserves préliminaires › Communication efficace avec le client › Utilisation efficiente des systèmes informatisés
2.2. Enquêter sur un sinistre en dommages matériels en assurance automobile	› Planification juste de l'enquête › Obtention conforme des consentements de collecte et de divulgation des renseignements personnels › Prise des déclarations complète et conforme des intervenants › Confidentialité assurée des dossiers médicaux › Détermination juste de la responsabilité › Détermination exacte des garanties applicables › Établissement juste de la recevabilité de la réclamation › Documentation complète et conforme du dossier d'enquête
2.3. Déterminer la nature et l'étendue de dommages matériels en assurance automobile	› Mandat conforme à l'évaluateur automobile › Révision juste de l'estimation des dommages › Conformité assurée des dommages selon le sinistre › Application juste de la revalorisation ou de l'allocation esthétique › Estimation juste de la valeur des accessoires du véhicule et des biens transportés › Documentation complète et conforme du dossier d'estimation › Estimation juste des dommages physiques (FAQ 34)
2.4. Procéder au règlement du dossier de réclamation en assurance automobile	› Règlement conforme aux dispositions du contrat d'assurance › Autorisation confirmée de procéder au règlement › Offre de règlement conforme à l'assuré › Communication efficace avec les intervenants › Documentation complète des déboursés › Transmission adéquate des recommandations de paiement pour les experts indépendants › Versement conforme des indemnités › Transfert conforme de la propriété à l'assureur, le cas échéant › Vente conforme des débris › Production juste des rapports requis › Documentation complète et conforme du dossier de règlement

Compétence 2 : Régler des sinistres en assurance automobile des particuliers et des entreprises de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client

Éléments de la compétence	Critères de performance
2.5. Finaliser le recouvrement en assurance automobile	› Transmission conforme des mises en demeure › Négociation juste des sommes à récupérer › Négociation juste d'une entente de paiement › Implication pertinente d'autres professionnels selon la situation › Documentation complète et conforme du dossier de recouvrement
2.6. Procéder à la fermeture du dossier de réclamation en assurance automobile	› Information conforme de la fermeture du dossier ou du mandat › Information conforme au département de souscription › Rapport complet et précis au ministère de la Sécurité publique › Production conforme des factures finales pour les experts indépendants › Transmission conforme des paiements finaux › Évaluation juste de l'état du dossier de réclamation avant sa fermeture › Documentation complète et conforme du dossier de réclamation



Compétence 3

Énoncé de la compétence

Régler des sinistres en assurance de biens des entreprises de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client

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
- › À partir :
 - de dossiers de réclamation en assurance de dommages des entreprises
 - des contrats d'assurance de dommages des entreprises
 - des dispositions d'indemnisation des contrats d'assurance de biens des entreprises
 - des normes 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
- › Conformité du dossier
- › Application des règles de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique

Compétence 3 : Régler des sinistres en assurance de biens des entreprises de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client

Éléments de la compétence	Critères de performance
3.1. Ouvrir le dossier de réclamation en assurance de biens des entreprises selon les normes et les directives en vigueur	› Prise de connaissance juste de l'avis de sinistre et du dossier de réclamation › Déclaration complète et exacte de l'appelant › Prise de contact conforme avec l'assuré › Identification exacte du mandataire › Analyse préliminaire juste des couvertures prévues dans le contrat › Direction adéquate vers un fournisseur de services d'urgence › Explication efficace du processus de règlement de sinistres › Contrôle adéquat de l'aggravation des dommages › Établissement judicieux des réserves préliminaires › Communication efficace avec le client › Utilisation efficiente des systèmes informatisés
3.2. Enquêter sur un sinistre en assurance de biens des entreprises	› Planification juste de l'enquête › Obtention conforme des consentements de collecte et de divulgation des renseignements personnels › Transmission conforme des lettres de réserve de droits › Prise des déclarations complète et conforme des intervenants › Détermination juste des mandats à accorder › Détermination exacte de la cause du sinistre › Détermination exacte des garanties applicables › Établissement juste de la recevabilité de la réclamation › Transmission conforme des avis d'engagement › Évaluation juste des possibilités de recours › Production conforme des rapports requis pour les experts indépendants › Documentation complète et conforme du dossier d'enquête
3.3. Déterminer la nature et l'étendue des dommages en assurance de biens des entreprises	› Établissement juste de la valeur potentielle de la perte › Calcul juste de la répartition des sommes payables par l'assureur, le cas échéant › Établissement conforme des mandats d'estimation ou de fournisseurs › Estimation précise des dommages et des pertes aux lieux assurés, aux contenus et des autres indemnités › Application conforme de la règle proportionnelle › Détermination précise de la valeur de remplacement pour le contenu valeur à neuf › Détermination précise de la dépréciation et du préjudice esthétique › Production conforme des rapports requis pour les experts indépendants › Communication efficace avec l'assuré et les autres intervenants › Documentation complète et conforme du dossier d'estimation

Compétence 3 : Régler des sinistres en assurance de biens des entreprises de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client

Éléments de la compétence	Critères de performance
3.4. Procéder au règlement du dossier de réclamation en assurance de biens des entreprises	› Communication conforme de l'application de la règle proportionnelle au client › Règlement conforme aux dispositions du contrat d'assurance › Négociation juste des travaux à faire et du choix de l'entrepreneur › Négociation juste sur la dépréciation et le préjudice esthétique › Autorisation confirmée de procéder au règlement › Communication efficace avec les intervenants › Documentation complète des déboursés › Transmission adéquate des recommandations de paiement pour les experts indépendants › Versement conforme des indemnités › Récupération et vente conforme des biens › Production juste des rapports requis › Documentation conforme du dossier de règlement
3.5. Finaliser le recouvrement en assurance de biens des entreprises	› Calculs précis de la somme à récupérer d'autres assureurs › Transmission conforme des mises en demeure finales › Négociation juste des sommes à récupérer › Négociation juste d'une entente de paiement › Obtention conforme des quittances › Implication pertinente d'autres professionnels selon la situation › Documentation complète et conforme du dossier de recouvrement
3.6. Procéder à la fermeture du dossier de réclamation en assurance de biens des entreprises	› Information conforme de la fermeture du dossier ou du mandat › Information conforme au département de souscription › Rapport complet et précis au ministère de la Sécurité publique › Production conforme des factures finales pour les experts indépendants › Transmission conforme des paiements finaux › Évaluation juste de l'état du dossier de réclamation avant sa fermeture › Documentation complète et conforme du dossier de réclamation

Compétence 4

Énoncé de la compétence

Régler des sinistres en assurance responsabilité civile de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client

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
- › À partir :
 - de dossiers de réclamation en assurance responsabilité civile
 - des contrats d'assurance de dommages de biens et responsabilité civile des particuliers
 - des contrats d'assurance de dommages de biens et responsabilité civile des entreprises
 - des dispositions d'indemnisation des contrats d'assurance responsabilité civile des particuliers
 - des dispositions d'indemnisation des contrats d'assurance responsabilité civile des entreprises
 - des normes prescrites par les employeurs et les assureurs
- › À l'aide :
 - de sources de références Web, numérique et papier
 - des formulaires d'assurance responsabilité civile des particuliers
 - des formulaires d'assurance responsabilité civile des entreprises
 - 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
- › Conformité du dossier
- › Application des règles de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique

Compétence 4 : Régler des sinistres en assurance responsabilité civile de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client

Éléments de la compétence	Critères de performance
4.1. Ouvrir le dossier de réclamation en assurance responsabilité civile selon les normes et les directives en vigueur	› Prise de connaissance juste de l'avis de sinistre et du dossier de réclamation › Déclaration complète et exacte de l'appelant › Prise de contact conforme avec l'assuré › Identification exacte du mandataire › Analyse préliminaire juste des couvertures prévues dans le contrat › Direction adéquate vers un fournisseur de services d'urgence › Explication efficace du processus de règlement de sinistres › Contrôle adéquat de l'aggravation des dommages › Établissement judicieux des réserves préliminaires › Communication efficace avec le client › Utilisation efficiente des systèmes informatisés
4.2. Enquêter sur un sinistre en assurance responsabilité civile en dommages matériels	› Planification juste de l'enquête › Obtention conforme des consentements de collecte et de divulgation des renseignements personnels › Transmission conforme des lettres de réserve de droits › Prise des déclarations complète et conforme des intervenants › Détermination juste des mandats à accorder › Détermination exacte de la cause du sinistre › Détermination exacte des garanties applicables › Établissement juste de la recevabilité de la réclamation › Établissement juste du pourcentage de responsabilité › Évaluation juste des possibilités de recours › Transmission conforme des avis d'engagement › Production conforme des rapports requis pour les experts indépendants › Documentation complète et conforme du dossier d'enquête

Compétence 4 : Régler des sinistres en assurance responsabilité civile de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client

Éléments de la compétence	Critères de performance
4.3. Enquêter sur un sinistre en assurance responsabilité civile en blessures corporelles	› Planification juste de l'enquête › Obtention conforme des consentements de collecte et de divulgation des renseignements personnels › Transmission conforme des lettres de réserve de droits › Prise des déclarations complète et conforme des intervenants › Avis conforme à la Régie d'assurance maladie du Québec (RAMQ) › Détermination juste des mandats à accorder › Détermination exacte de la cause du sinistre › Détermination exacte des garanties applicables › Établissement juste de la recevabilité de la réclamation › Établissement juste du pourcentage de responsabilité › Évaluation juste des possibilités de recours › Transmission conforme des avis d'engagement › Production conforme des rapports requis pour les experts indépendants › Documentation complète et conforme du dossier d'enquête
4.4. Déterminer la nature et la valeur des dommages matériels en assurance responsabilité civile	› Établissement juste de la valeur potentielle de la perte › Calcul juste de la répartition des sommes payables par l'assureur, le cas échéant › Établissement conforme des mandats d'estimation ou de fournisseurs › Estimation précise des dommages et des pertes aux lieux assurés, aux contenus et des autres indemnités › Validation juste des montants réclamés › Détermination précise de la dépréciation › Production conforme des rapports requis pour les experts indépendants › Communication efficace avec l'assuré et les autres intervenants › Documentation complète et conforme du dossier d'estimation

Compétence 4 : Régler des sinistres en assurance responsabilité civile de façon éthique conformément aux dispositions du contrat d'assurance souscrit par le client

Éléments de la compétence	Critères de performance
4.5. Déterminer la nature et la valeur des blessures corporelles en assurance responsabilité civile	› Établissement juste de la valeur potentielle de la perte › Calcul juste de la répartition des sommes payables par l'assureur, le cas échéant › Confidentialité assurée des dossiers médicaux › Établissement conforme des mandats des spécialistes médicaux et des autres professionnels › Analyse précise des rapports des spécialistes médicaux et des autres professionnels › Estimation précise des dommages et des pertes aux lieux assurés, aux contenus et des autres indemnités › Validation juste des montants réclamés › Estimation précise de l'offre de règlement › Production conforme des rapports requis pour les experts indépendants › Communication efficace avec l'assuré et les autres intervenants › Documentation complète et conforme du dossier d'estimation
4.6. Procéder au règlement du dossier de réclamation en assurance responsabilité civile	› Communication conforme de l'application de la règle proportionnelle au client › Règlement conforme aux dispositions du contrat d'assurance › Négociation juste des travaux à faire et du choix de l'entrepreneur › Négociation juste sur la dépréciation et le préjudice esthétique › Négociation juste avec la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) › Autorisation confirmée de procéder au règlement › Communication efficace avec les intervenants › Documentation complète des déboursés › Transmission adéquate des recommandations de paiement pour les experts indépendants › Versement conforme des indemnités › Documentation complète et conforme du dossier de règlement
4.7. Procéder à la fermeture du dossier de réclamation en assurance responsabilité civile	› Information conforme de la fermeture du dossier ou du mandat › Information conforme au département de souscription › Rapport complet et précis au ministère de la Sécurité publique › Production conforme des factures finales pour les experts indépendants › Transmission conforme des paiements finaux › Évaluation juste de l'état du dossier de réclamation avant sa fermeture › Documentation complète et conforme du dossier de réclamation

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 sinistre :

1. 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
2. Gérer ses activités professionnelles de façon éthique et conforme
3. Distinguer les normes de construction applicables à un bâtiment et leur impact sur une situation en assurance de dommages
4. Utiliser les données financières d'une entreprise aux fins de souscription ou d'indemnisation en assurance de dommages
5. Intégrer à sa pratique professionnelle l'utilisation éthique et sécuritaire des technologies de l'information et des communications



Compétence 5

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

- › 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
- › Avec :
 - des clients, des collègues, des souscripteurs et d'autres intervenants de l'industrie de l'assurance de dommages
 - des assurés, des experts en sinistre, des mandataires, des témoins, des professionnels, des estimateurs et d'autres intervenants en expertise en règlement de sinistres
- › 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* et du *Code de déontologie des experts en sinistre*
 - des autres lois et de la réglementation relative à la discipline de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres
- › À l'aide :
 - de produits d'assurance de biens et responsabilité civile
 - 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 et en expertise en règlement de sinistres
- › Distinction claire et exacte des autres lois et règlements applicables en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres
- › 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 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* et du *Code de déontologie des experts en sinistre*



Compétence 5 : 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

Éléments de la compétence	Critères de performance
5.1. Distinguer les sources de droits et les systèmes légaux du Canada	› Explication claire et précise des différentes sources de droit › Distinction claire des différences entre les deux systèmes légaux du Canada
5.2. Intégrer les notions et les dispositions générales du Code civil du Québec s'appliquant à l'assurance de dommages	› Explication claire et précise des dispositions et notions générales du Code civil du Québec s'appliquant à l'assurance de dommages › Distinction claire des types d'assurance de dommages (assurance de biens vs responsabilité civile) › Explication claire et précise de la notion de contrat d'assurance de dommages, de ses caractéristiques et de ses éléments constitutifs › Distinction claire des intervenants au contrat d'assurance de dommages
5.3. Intégrer les dispositions particulières du Code civil du Québec s'appliquant à l'assurance de dommages et à l'expertise en règlement de sinistres	› Détermination juste des conditions de formation et de validité des contrats d'assurance de dommages › Explication exacte et précise de l'importance des déclarations et des engagements dans l'acceptation du risque par l'assureur › Explication exacte et précise des dispositions relatives à l'exécution du contrat d'assurance › Explication juste des obligations de l'assuré et de l'assureur › Détermination juste des modalités de cession et de résiliation des contrats › Explication juste des principales règles d'interprétation des disposition des contrats › Explication juste des notions de responsabilité contractuelle et extra-contractuelle › Distinction juste des types de responsabilité › Application juste des règles d'attribution des dommages › Application juste des règles de détermination des indemnités › Identification juste des règles de prescription applicables
5.4. Distinguer les autres lois et règlements s'appliquant à l'assurance de dommages au Québec, ce qu'elles encadrent et leur rôle	› Distinction exacte et claire des lois, de leur champ d'application, de ce qu'elles encadrent et de leur rôle dans l'assurance de dommages notamment : - <i>Loi sur l'encadrement du secteur financier</i> - <i>Loi sur les assureurs</i> - <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> - <i>Loi sur l'assurance automobile</i> - <i>Loi sur l'assurance maladie</i> - <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>

Compétence 5 : 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

Éléments de la compétence	Critères de performance
5.5. Intégrer les règles de pratiques prévues par la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF) et ses règlements	› Explication claire et détaillée de la terminologie prévue par la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF) et ses règlements › Distinction précise des types d'inscriptions et des modes d'exercice prévus par la réglementation applicables et leur incidence sur la pratique professionnelle des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistre › Distinction claire des règles particulières d'inscription pour les représentants autonomes en expertise en règlement de sinistres › Distinction claire des différences dans le mandat des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistre selon leur mode d'exercice › Explication claire et détaillée des règles générales d'exercice s'appliquant aux représentants en assurance de dommages et aux experts en sinistre › Explication détaillée des règles de rémunération s'appliquant en assurance de dommages › Explication détaillée des règles de représentation, de sollicitation et de publicité s'appliquant pour les certifiés et les inscrits › Explication détaillée des règles sur la tenue des dossiers et sur la protection des renseignements personnels
5.6. Intégrer les règles et les obligations déontologiques prévues par le <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i>	› Explication exacte et détaillée des obligations déontologiques du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i> et du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> encadrés par la Chambre de l'assurance (CDLA) › Explication exacte et claire des exigences de formation continue prévues par les <i>Règles sur la formation continue obligatoire des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistre</i>

Compétence 6

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 et des représentants d'entreprise

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



Compétence 6 : 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

Éléments de la compétence	Critères de performance
6.1 Évaluer sa charge de travail en continu	› Prise de connaissance juste du dossier existant › Prise de connaissance juste des nouveaux dossiers › Prise de connaissance juste des communications écrites › Prise de connaissance juste des messages téléphoniques › Intégration conforme des nouvelles politiques, procédures et directives
6.2 Planifier ses activités professionnelles	› Priorisation efficace des activités › Organisation juste de son agenda ou de son emploi du temps › Planification efficace de ses activités opérationnelles › Planification efficace de ses activités concernant les dossiers › Planification efficace de ses déplacements › Planification efficace de ses rencontres avec son gestionnaire
6.3 Exécuter ses activités selon les priorités	› Suivi rigoureux des dossiers › Ouverture conforme de nouveaux dossiers de réclamation › Traitement efficace des communications écrites › Traitement efficace des appels et des messages téléphoniques › Traitement efficace des dossiers en suspens auprès du client › Déplacements judicieux
6.4 Prendre en charge son développement professionnel	› Élaboration judicieuse de son plan de carrière › Sélection pertinente de ses activités de développement professionnel en fonction de ses besoins de développement des compétences › Réalisation effective des activités de formation de l'assureur › Réalisation effective des activités de développement professionnel › Respect conforme des obligations de formation continue de la Chambre de l'assurance › Suivi effectif de son plan de carrière
6.5 Participer à des activités corporatives ou de réseautage de façon éthique et conforme à la réglementation	› Participation juste à des rencontres d'associations › Participation efficace à des conférences › Rencontres éthiques et conformes avec des fournisseurs › Rencontres éthiques et conformes avec des courtiers

Compétence 7

Énoncé de la compétence

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

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
- › À partir :
 - du Code de construction, du Code de sécurité, du Code national du bâtiment et du Code de plomberie
 - des Codes d'installation
 - des normes de construction locales
 - des normes de souscription
 - des normes d'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 normes de construction applicables à un bâtiment et leur impact sur une situation d'assurance de dommages

Compétence 7 : Intégrer à la pratique professionnelle les notions propres au secteur de la construction de bâtiments

Éléments de la compétence	Critères de performance
7.1 Distinguer les lois, règlements et normes en vigueur, leur champ d'application et leurs limitations	› Distinction juste des différentes lois applicables dans l'industrie de la construction › Distinction juste des organismes responsables de l'application des lois › Distinction juste des normes nationales, provinciales et locales de construction et de leur champ d'application › Distinction juste entre la <i>Loi sur le bâtiment</i>, le Code de construction et ses chapitres et le Code de sécurité › Définition juste de l'usage d'un bâtiment › Explication juste de l'existence des normes municipales et de leur l'application › Explication exacte et claire des exigences de conformité aux normes selon l'année de construction et des exigences de remise aux normes › Explication précise des corps de métier et des droits des pratique requis pour exercer selon les travaux
7.2 Distinguer les éléments constitutifs d'un bâtiment, ses systèmes et ses équipements	› Identification juste des éléments constitutifs d'un bâtiment › Distinction juste des différents systèmes › Utilisation juste de la terminologie applicable › Identification juste des normes de construction ou d'installation applicables
7.3 Recommander des moyens de prévention	› Identification juste des différents risques › Identification juste des risques d'aggravation dans une situation d'assurance de dommages › Utilisation juste des statistiques dans une situation d'assurance de dommages › Recommandations pertinentes relatives aux moyens de prévention à appliquer › Communication claire et précise au client

Compétence 8

Énoncé de la compétence

Utiliser les données financières d'une entreprise aux fins de souscription ou d'indemnisation en assurance de dommages

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
- › À partir :
 - des données financières et des états financiers d'une entreprise
 - des lois et règlements sur les renseignements personnels
 - des règlements applicables et du Code de déontologie des représentants
 - des normes de souscription
 - des normes d'indemnisation
- › À l'aide :
 - de sources de références Web, numérique et papier
 - du matériel et des outils technologiques

Critère de performance

- › Interprétation juste des données financières d'une entreprise aux fins de souscription ou d'indemnisation en assurance de dommages

Compétence 8 : Utiliser les données financières d'une entreprise aux fins de souscription ou d'indemnisation en assurance de dommages

Éléments de la compétence	Critères de performance
8.1 Distinguer les différentes notions financières et comptables	› Distinction juste des notions financières et comptables de base selon la forme juridique de l'entreprise › Distinction juste des principaux états financiers et de leurs éléments › Distinction juste de l'utilité des différents états financiers
8.2 Évaluer les états financiers d'une entreprise	› Recueil complet et pertinent des informations financières › Calculs financiers précis › Utilisation juste des ratios › Évaluation juste de la solvabilité de l'entreprise › Évaluation juste de la rentabilité de l'entreprise › Évaluation juste des autres indicateurs de gestion › Comparaison adéquate avec les normes du secteur
8.3 Estimer les pertes d'exploitation potentielles	› Différenciation juste des coûts fixes et variables › Détermination juste de l'évolution de la situation financière › Pondération adéquate des informations › Estimation juste des pertes d'exploitation potentielles › Évaluation juste des risques physiques et moraux
8.4 Utiliser les informations financières aux fins de souscription ou d'indemnisation	› Utilisation pertinente des observations et de l'analyse › Transmission conforme des informations › Rédaction efficace et précise des notes › Communication sécuritaire des informations financières



Compétence 9

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 particuliers et des représentants d'entreprise
- › 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

Compétence 9 : Intégrer à sa pratique professionnelle l'utilisation éthique et sécuritaire des technologies de l'information et des communications

Éléments de la compétence	Critères de performance
9.1 Utiliser les outils informatiques, de traitements de texte et de données	› Utilisation efficace des microordinateurs › Utilisation efficace des logiciels et des applications › Utilisation et manipulation conforme de données › Production appropriée de documents › Sauvegarde conforme de documents
9.2 Utiliser les systèmes de gestion des relations clients, de tarification et de gestion de courtage	› Utilisation efficace et conforme des systèmes › Saisie exacte des renseignements recueillis › Application juste des meilleures pratiques de protection des renseignements personnels › Application rigoureuse des règles de sécurité informatique
9.3 Utiliser la technologie de travail collaboratif et de communication	› 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



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, 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.

QUÉBEC

Place de la Cité, tour Cominar
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, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives
nationales du Québec, 2023

ISBN 978-2-550-94892-6 (PDF) (en ligne)