

# Enquêter, estimer et négocier

**D**istribué à l'automne 2007, le *Guide du partage des rôles et des responsabilités* établit les actes réservés à l'expert en sinistre, un certifié, maître d'œuvre du processus de règlement d'un sinistre, de ceux pouvant être exécutés par des représentants non certifiés ou même des fournisseurs de service.

« En raison de la rareté d'experts en sinistre, de la venue d'une nouvelle génération d'experts et la participation accrue de fournisseurs de service, la gestion d'un dossier d'indemnisation a beaucoup évolué au cours des dix dernières années », explique M. Pierre Bergeron, président du comité de déontologie de la ChAD. Cette situation a créé un malaise au sein de l'industrie.

« C'est à la suite de plaintes déposées au Bureau des services financiers (aujourd'hui l'Autorité des marchés financiers) que le comité de déontologie de la ChAD, de concert avec le BSF, a entrepris en 2003 des travaux afin de baliser la pratique illégale en matière d'expertise en règlement de sinistres », souligne Carole Chauvin, syndic de la ChAD et membre du comité de déontologie.

À partir de ces réalités, le comité de déontologie a poursuivi ces travaux en s'inspirant de la définition d'un expert en sinistre que l'on retrouve à l'article 10 de la *Loi sur la distribution de produits et de services financiers*, dans laquelle on retrouve trois verbes d'action : **enquêter, estimer et négocier**.

« Ces trois verbes d'action nous ont guidés dans l'établissement des actes exclusifs aux experts en sinistre par rapport à ceux qui peuvent être exécutés, dans le respect de certaines conditions, par des employés au téléphone ou un fournisseur de service, tout en identifiant l'expert comme chef d'orchestre, le grand responsable du processus de règlement », précise M. Bergeron. < suite en page 6

## Définition d'un expert en sinistre :

**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.**

« CES TROIS VERBES D'ACTION NOUS ONT GUIDÉS DANS L'ÉTABLISSEMENT DES ACTES EXCLUSIFS AUX EXPERTS EN SINISTRE PAR RAPPORT À CEUX QUI PEUVENT ÊTRE EXÉCUTÉS, DANS LE RESPECT DE CERTAINES CONDITIONS, PAR DES EMPLOYÉS AU TÉLÉPHONE OU UN FOURNISSEUR DE SERVICE, TOUT EN IDENTIFIANT L'EXPERT COMME CHEF D'ORCHESTRE [...] » | Pierre Bergeron »

## LE NOUVEAU CODE DE DÉONTOLOGIE DES EXPERTS EN SINISTRE

# Un Code unique pour tous

Le 1<sup>er</sup> octobre 1999, l'entrée en vigueur de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* a, entre autres, fait en sorte de regrouper tous les experts en sinistre sous la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), avec un Code de déontologie des experts en sinistre. Par contre, les experts en sinistre à l'emploi d'un assureur n'étaient soumis qu'à la Section X du Code qui établissait les dispositions applicables à ces types de représentants certifiés.

En raison de l'évolution constante de la gestion d'un dossier d'expertise en règlement de sinistres, l'industrie s'interroge sur les façons d'assurer un encadrement efficace tout en tenant compte des réalités propres à ce secteur. En 2003, le comité de déontologie amorce un travail de réflexion sur ce sujet et conclut à l'unanimité que « toutes les dispositions du Code de déontologie des experts en sinistre devraient s'appliquer aux experts en sinistre à l'emploi d'un assureur ». En 2005, les travaux sont entrepris pour refondre le Code de déontologie des experts en sinistre en un seul Code pour toutes les catégories d'experts en sinistre.

« BIEN QUE LE NOUVEAU CODE N'AIT TRÈS PEU OU PAS D'IMPACTS POUR LES EXPERTS INDÉPENDANTS OU PUBLICS, L'EXERCICE DE LA REFONTE A PERMIS DE CLARIFIER CERTAINES DISPOSITIONS ET ALINÉAS [...] »

En 2006, la refonte complète du Code est déposée au comité aviseur et au comité de déontologie et adoptée à l'unanimité par le conseil d'administration de la ChAD en décembre.

En vigueur par décret gouvernemental depuis le 24 janvier

dernier, « la refonte du Code de déontologie des experts en sinistre est le fruit d'un travail colossal et consensuel de tous les membres et des entreprises y ayant collaboré », affirme Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD.

### Des obligations plus étendues pour les experts en sinistre à l'emploi d'un assureur

L'exercice de refonte a permis d'étendre les obligations des experts en sinistre à l'emploi d'un assureur en vue d'un Code unique pour tous les experts. Peu importe qu'ils soient publics, indépendants ou encore à l'emploi d'un assureur.

« LES OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES SONT AINSI UNIFORMISÉES ET LES DISPOSITIONS DU CODE VISENT TOUJOURS À FAVORISER LA PROTECTION DU PUBLIC AINSI QUE LA PRATIQUE INTÈGRE ET COMPÉTENTE DES REPRÉSENTANTS CERTIFIÉS. » **Carole Chauvin**

« Bien que le nouveau Code n'ait très peu ou pas d'impacts pour les experts indépendants ou publics, l'exercice de la refonte a permis de clarifier certaines dispositions et alinéas qui correspondent aux réalités des experts d'aujourd'hui, précise M. Michel Joubert, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur et membre du sous-comité pour la refonte du Code de déontologie des experts en sinistre. Nous avons aussi profité de l'occasion pour l'uniformiser avec le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, par section », ajoute-t-il.

« Certains articles ont été abrogés ou clarifiés puisque le nouveau Code s'applique à l'ensemble des experts quel que soit leur mode d'exercice, la nature de leur relation contractuelle avec le mandant ou leur catégorie de discipline. Les obligations déontologiques sont ainsi uniformisées et les dispositions du Code visent toujours à favoriser la protection du public ainsi que la pratique intégrée et compétente des représentants certifiés », explique Carole Chauvin, syndic de la ChAD.

Michel Joubert et Carole Chauvin invitent tous les experts en sinistre à consulter le nouveau Code de déontologie et à porter une attention à la Section III – Devoirs et obligations envers le mandant.



Fort d'un consensus chez les experts en sinistre en cabinet et à l'emploi d'un assureur, les travaux du comité de déontologie ont été bien reçus et adoptés par le conseil d'administration de la ChAD. En octobre 2007, l'Autorité a actualisé la Directive d'application en regard de la définition d'expert en sinistre et des activités qui lui sont exclusives. Notez que le Guide balise maintenant les enquêtes de l'Autorité dans les dossiers de pratique illégale en expertise de règlement de sinistres.

Pour consulter le Code de déontologie des experts en sinistre et la Directive d'application en regard de la définition d'expert en sinistre et des activités qui lui sont exclusives, visitez le site Internet de la ChAD au [www.chad.ca](http://www.chad.ca).