



« La qualité d'expert en sinistre sans certificat »

Description de la situation



Madame Nadine Poitras a été impliquée dans un accident de la route alors qu'elle circulait sur la voie publique et que la tierce partie a brusquement changé de voie. Elle en informe son assureur le jour même. Le lendemain, elle reçoit un appel de Nina Hamel, employée au service des réclamations de cet assureur. Madame Hamel se présente comme personne désignée pour effectuer l'enquête sur l'accident et procéder au règlement des dommages qui s'élèvent à plus de 10 000\$. Bien que nerveuse (en étant à son tout premier accident), madame Poitras décrit les circonstances de la collision à Nina Hamel; cette dernière informe ensuite madame Poitras qu'elle pourra reprendre son véhicule dès que le garagiste aura terminé la réparation.

Très impressionnée par la simplicité de la procédure, la gentillesse de Nina et la qualité de son intervention, madame Poitras est persuadée que, malgré son jeune âge, Nina doit certainement posséder un certificat officiel l'autorisant à faire ce travail. Quelle ne fut pas sa surprise d'apprendre que non. Elle se demande alors si n'importe qui peut intervenir dans ce genre d'événement quand même assez stressant pour un assuré et qui demande tout de même des connaissances assez spécialisées. Ses craintes se sont apaisées rapidement lorsqu'elle apprit que ce genre de travail s'effectue à l'intérieur de certaines balises et dans un cadre réglementaire précis.

Matière à réflexion



L'Autorité des marchés financiers autorise des personnes non-certifiées à effectuer des activités d'expert en sinistre sous certaines conditions :

1. Que ces personnes soient à l'emploi d'un cabinet autorisé à pratiquer dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres. Notez qu'un assureur peut être un « cabinet » autorisé.
2. Que ces personnes soient sous la responsabilité et supervisées par un expert en sinistre certifié.
3. Que ces personnes règlent les sinistres par téléphone et n'aient pas à se déplacer sur la route.
4. Que ces personnes ne traitent que trois genres de dossiers :
 - a) Des dossiers de réparation ou remplacement de vitres de véhicules automobiles.
 - b) Des dossiers, sans limitation du montant de la perte, soumis à l'application de la « Convention d'indemnisation directe », ce qui exclut, entre autres, les délits de fuite, les pertes dues au vandalisme et les vols de véhicules.
 - c) Tous les autres types de dossiers (biens, automobile ou habitation) dont la valeur initiale de réclamation soumise par le sinistré est inférieure à 2 000\$.

La présente directive pourrait, dans un souci de protection du consommateur, être révisée par l'Autorité des marchés financiers, soit de façon particulière, dans le cas du manquement d'un cabinet, soit de façon plus générale, en reconsidérant la directive pour l'ensemble des cabinets.

Finalement, en cas de catastrophe il est permis qu'un cabinet inscrit dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres ait recours, pour un temps limité, aux services de personnel surnuméraire non titulaire d'un certificat d'expert en sinistre. Ces personnes pourront effectuer les fonctions d'expert en sinistre dans les cas où l'urgence de la situation empêcherait toutes les personnes normalement autorisées à agir à titre d'expert en sinistre, de répondre aux besoins de tous les sinistrés et, que la protection du consommateur justifierait l'intervention de surnuméraires.

Texte de lois



- Les directives du Bureau des services financiers des 29 septembre 1999 et 5 décembre 2001; accessibles sur Internet : www.bsf-qc.com /Publications
- « Archives-année 1999/Directive d'application du Bureau des services financiers en regard de la définition d'expert en sinistre - 29 septembre 1999 »
- « Archives-année 2001/Rappel-Définition d'expert en sinistre - 5 décembre 2001 »