

I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- I.1 En vertu de l'article 171 de la *Loi sur l'assurance automobile*, le Groupement des assureurs automobiles (ci-après « GAA ») est responsable de déterminer les exigences minimales que requiert l'exercice de l'activité d'estimateur en dommages automobiles.
- I.2 Le présent Code de déontologie des estimateurs en dommages automobiles (ci-après « Code ») contient un ensemble de règles de conduite que s'engage à respecter tout détenteur d'un Certificat de qualification d'estimateur en dommages automobiles délivré par le GAA en vertu de l'article 171 de la *Loi sur l'assurance automobile* dans l'exercice de ses activités professionnelles.

II. DÉFINITIONS

- II.1 Dans le présent Code, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

Activité principale : la préparation d'une estimation du montant des dommages causés à une automobile pour le compte d'une entreprise d'estimation ou d'un assureur agréé en vue d'en déterminer l'indemnisation. Certaines activités accessoires peuvent s'y ajouter.

Assureur agréé : en vertu de l'article 156, alinéa 2, de la *Loi sur l'assurance automobile* du Québec, un assureur agréé est un assureur qui est autorisé à pratiquer l'assurance automobile en vertu de la *Loi sur les assurances* (chapitre A-32) et qui est titulaire d'un permis délivré par l'Autorité des marchés financiers, à l'exclusion d'une personne qui ne pratique que la réassurance.

Centre d'estimation agréé : toute firme agréée par le GAA en vertu de l'article 171 de la *Loi sur l'assurance automobile*.

Certificat de qualification d'estimateur en dommages automobiles : attestation délivrée par le GAA en vertu de l'article 171 de la *Loi sur l'assurance automobile* aux personnes qui désirent agir à titre d'estimateurs en dommages automobiles.

Entreprise d'estimation : un Centre d'estimation agréé, un établissement non agréé.

Estimateur : toute personne physique détenant un Certificat de qualification d'estimateur en dommages automobiles ou d'apprenti estimateur et qui exerce ses activités principales au sein d'une entreprise d'estimation ou à titre d'employé d'un assureur agréé et, le cas échéant, exerce d'autres activités liées au domaine de l'estimation de dommages automobiles autorisées par le GAA.

Évaluation de la valeur marchande d'un véhicule aux fins du calcul de la taxe de vente du Québec (TVQ) : une évaluation de la valeur marchande d'une automobile utilisée lors d'une transaction aux fins du calcul de la TVQ par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

Établissement non agréé : toute firme d'estimation de dommages subis par des automobiles et qui n'est pas agréée par le GAA.

Locateur de véhicules : toute personne physique ou morale pratiquant le commerce de la location de véhicules automobiles.

Recycleur : toute personne physique ou morale impliquée directement ou indirectement dans le commerce de la récupération, de l'entreposage, du démontage ou de la revente de pièces de véhicules automobiles ou de véhicules automobiles accidentés ou usagés.

Réparateur : toute personne physique ou morale œuvrant à la remise en état de véhicules automobiles ayant subi des dommages.

Véhicule automobile : tout véhicule mû par un autre pouvoir que la force musculaire et adapté au transport sur les chemins publics, mais non sur les rails.

III. DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE L'ESTIMATEUR

- III.1 L'estimateur doit se consacrer principalement à l'exercice de ses activités d'estimateur en dommages automobiles, et ce, dans chacune des catégories paraissant sur son Certificat de qualification. L'évaluation de la valeur marchande d'un véhicule automobile aux fins d'assurance est une activité accessoire permise. L'évaluation de la valeur marchande d'un véhicule automobile aux fins du calcul de la TVQ est une activité accessoire permise uniquement si elle est préparée par un estimateur dans le cadre de l'exercice de sa profession au sein d'un Centre d'estimation agréé.
- III.2 L'estimateur doit exercer ses activités au sein d'une entreprise d'estimation ayant une place d'affaires au Québec ou pour un assureur agréé.
- III.3 Dans l'exercice de ses activités, l'estimateur doit s'identifier clairement. Sur demande, il doit faire la preuve qu'il est qualifié par le GAA, notamment en exhibant son Certificat de qualification d'estimateur en dommages automobiles.

III. DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE L'ESTIMATEUR

- III.4 Dans l'exercice de sa profession, l'estimateur doit se limiter aux activités permises par la ou les catégories inscrites sur son Certificat de qualification d'estimateur en dommages automobiles, par le présent Code et par toute législation pouvant restreindre ses activités.
- III.5 L'estimateur doit s'acquitter en tout temps de ses obligations professionnelles avec diligence et compétence.
- III.6 L'estimateur doit agir avec courtoisie, dignité, discrétion, modération et objectivité.
- III.7 Avant d'accepter ou de continuer un mandat, l'estimateur doit tenir compte des limites de son Certificat de qualification d'estimateur en dommages automobiles, de ses aptitudes, de ses connaissances, de son expérience, ainsi que des moyens dont il dispose.
- III.8 Dans l'exercice de ses fonctions, l'estimateur doit toujours s'assurer qu'il possède un mandat clair de son mandant avant de procéder à la préparation d'une estimation pour le compte de ce dernier.
- III.9 L'estimateur doit s'abstenir de divulguer ou de faire usage de renseignements de nature confidentielle obtenus dans l'exercice de ses activités professionnelles pour des fins autres que celles pour lesquelles ils lui avaient été confiés, notamment, en vue d'obtenir directement ou indirectement un avantage pour lui-même ou pour autrui, le tout conformément aux lois concernant la protection des renseignements personnels.
- III.10 L'estimateur doit en tout temps collaborer avec l'assureur agréé concerné et ses représentants, l'assuré, l'agent ou le courtier, de même que le réparateur, ainsi que de s'efforcer de maintenir de bonnes relations avec ces derniers.
- III.11 L'estimateur doit respecter l'honneur et l'intégrité de la profession.
- III.12 Dans le cadre de son travail, l'estimateur doit se conformer en tout temps aux directives, aux normes et aux procédures adoptées par le GAA, ainsi qu'à toute autre directive formulée par l'assureur agréé concerné dans la mesure où celle-ci est plus avantageuse pour l'assuré.
- III.13 L'estimateur doit refuser de se prêter directement ou indirectement à tout acte de nature frauduleuse ou encore à toute fausse représentation, dissimulation, malhonnêteté, falsification de faits ou de documents, et autres pratiques préjudiciables.
- III.14 L'estimateur doit informer le GAA ainsi que son mandant ou ses représentants de tout cas de fraude, de fausse représentation, de dissimulation, de malhonnêteté, de falsification de faits ou de documents, et également de toute tentative de quiconque d'influencer le contenu de son estimation ou son rapport.
- III.15 L'estimateur doit cesser d'agir pour le compte d'un mandant si ce dernier l'incite à accomplir des actes illégaux, injustes, immoraux ou frauduleux.
- III.16 L'estimateur doit dénoncer à la personne qui lui a donné le mandat toute situation où il constate que les réparations effectuées sur un véhicule automobile ne sont pas faites en conformité avec l'estimation de dommages qu'il a préparée.
- III.17 L'estimateur doit éviter de se placer directement ou indirectement dans une situation de conflit d'intérêts ou dans un contexte tel que son indépendance professionnelle puisse être mise en doute. Il doit notamment dénoncer à son mandant toute situation où des liens de parenté ou d'autres liens avec certaines personnes peuvent influencer ou affecter l'objectivité nécessaire à la préparation d'une estimation.
- III.18 L'estimateur doit, s'il maintient sa pratique, informer le GAA de tout changement affectant les renseignements et documents fournis concernant le statut ou le nom de l'entreprise qui l'emploie ou de celle qu'il exploite, et ce, dans les 30 jours suivant ledit changement.
- III.19 L'estimateur doit informer, dès que possible, le GAA de tout abandon temporaire ou définitif de l'activité d'estimateur en dommages automobiles.

III. DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE L'ESTIMATEUR

III.20 Dans le cadre de la vérification de ses activités professionnelles et du contrôle de sa compétence, l'estimateur doit en tout temps collaborer avec le GAA et ses représentants, en leur permettant d'avoir accès à, d'examiner et tirer copie de tout document, ou en leur fournissant, sur simple demande, tout document se rapportant à ses activités et qui sont nécessaires aux fins de cette vérification.

IV. ACTES DÉROGATOIRES

IV.1 L'estimateur ne peut agir à titre d'estimateur qualifié par le GAA si son Certificat de qualification d'estimateur en dommages automobiles a été suspendu ou n'a pas été renouvelé.

IV.2 L'estimateur ne doit pas, par fraude, supercherie ou autres moyens dolosifs, éluder ou tenter d'éluder sa responsabilité civile professionnelle.

IV.3 L'estimateur ne doit pas chercher à obtenir directement ou indirectement des affaires d'un assureur agréé ou d'un réparateur, en offrant à un employé d'un assureur agréé ou à ses mandataires (courtiers, agents ou experts en sinistre) ou encore à un réparateur ou un de ses employés, une quelconque gratification personnelle ou un avantage financier personnel basé sur l'obtention d'un mandat d'estimation particulier ou d'un certain volume d'affaires.

IV.4 Dans l'exercice de ses fonctions, l'estimateur doit s'abstenir de toucher une rémunération pour des considérations autres que celles relatives aux activités permises par la ou les catégories inscrites sur son Certificat de qualification d'estimateur en dommages automobiles et par toute législation pertinente.

IV.5 L'estimateur doit s'abstenir de diriger un assuré vers un réparateur, un locateur de véhicule ou un recycleur.

IV.6 L'estimateur doit refuser toute gratification ou tout avantage financier offert par une personne qui s'adonne aux activités visées à l'article IV.8 du présent Code ou par un de ses employés, sauf toute considération relative à la préparation d'une estimation conforme aux dommages subis par un véhicule automobile.

IV.7 L'estimateur ne peut procéder à la préparation d'une estimation de dommages subis par une automobile à la demande d'un réparateur, à moins d'être employé par un Centre d'estimation agréé.

IV.8 Il est interdit à un estimateur de pratiquer ou d'avoir un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui s'adonne à l'une ou l'autre des activités suivantes :

- réparation de véhicules automobiles quelle qu'en soit la nature;
- achat, vente, location ou recyclage de véhicules automobiles, de pièces ou encore d'accessoires de véhicules automobiles, qu'ils soient neufs ou usagés;
- sauvetage de véhicules automobiles;
- représentation au bénéfice de constructeurs de véhicules automobiles.

IV.9 L'estimateur ne doit pas dénigrer, dévaloriser ou discréditer un autre estimateur ou porter une plainte malicieuse au comité de discipline contre un autre estimateur.

IV.10 L'estimateur ne doit pas intimider une personne ni exercer ou menacer d'exercer des représailles contre une personne qui a :

- i. dénoncé ou qui entend dénoncer une conduite ou un comportement dérogatoire au présent Code;
- ii. participé ou collaboré ou qui entend participer ou collaborer à une enquête relative à une conduite ou un comportement dérogatoire au présent Code.

IV.11 L'estimateur ne doit pas inciter une personne de façon pressante ou répétée à recourir à ses services professionnels. Il ne doit exercer, à l'égard du client de son mandant, aucune pression de quelque nature que ce soit qui pourrait nuire à l'image de l'activité d'estimateur.

V. COMITÉ DE DISCIPLINE

- V.1 L'estimateur accepte de se soumettre au processus disciplinaire en vigueur mis en place par le GAA pour le traitement de toute plainte relative à un manquement au Code par un estimateur. Le GAA avisera l'estimateur de toute mise à jour dudit processus disciplinaire.
- V.2 Lorsqu'une plainte est portée contre un estimateur, ce dernier doit collaborer en tout temps avec le responsable des plaintes et l'analyste en déontologie, notamment en leur permettant d'avoir accès à, d'examiner et de tirer copie de tout document se rapportant aux activités de l'estimateur et qui sont nécessaires pour compléter l'enquête.
- V.3 L'estimateur doit de plus permettre à toute personne qui a la garde, la possession ou le contrôle de livres, registres, comptes, dossiers ou autres documents pouvant se rapporter à l'enquête, d'en donner communication ou d'en faciliter l'examen par le responsable des plaintes ou l'analyste en déontologie.
- V.4 L'estimateur accepte de se soumettre à la décision du comité de discipline qui, à la suite d'une audition tenue, peut lui imposer des sanctions relativement à un manquement aux dispositions du présent Code sous réserve de ses droits de contestation.
- V.5 Lorsqu'un estimateur est d'avis que la décision du comité de discipline du GAA statuant qu'il a commis un acte dérogatoire au Code est mal fondée, il peut porter le différend devant le réviseur de la décision du comité de discipline, selon le processus disciplinaire en vigueur.
- V.6 La décision du réviseur de la décision du comité de discipline est finale et lie les parties. L'estimateur accepte alors de se soumettre à cette décision.

VI. SANCTIONS

- VI.1 L'estimateur accepte qu'une plainte concernant un manquement aux dispositions du présent Code puisse être soumise au comité de discipline qui pourra, après audition imposer la sanction appropriée, à savoir : une réprimande, une suspension ou le retrait complet et définitif du Certificat de qualification d'estimateur en dommages automobiles.
- VI.2 Dans l'éventualité où une sanction lui est imposée, l'estimateur accepte que la décision du comité de discipline ou du réviseur de la décision du comité de discipline à son égard soit transmise aux assureurs et aux firmes d'estimation. Les décisions seront également disponibles sur le site Internet du GAA, dans la section réservée aux membres.

Je soussigné, _____

déclare avoir lu et compris le présent Code de même que le document intitulé « Processus disciplinaire des estimateurs en dommages automobiles » et j'ai signé, ce _____ jour de _____ 20 _____

SIGNATURE DE L'ESTIMATEUR

L'employeur reconnaît avoir pris connaissance des dispositions du présent Code auxquelles son employé est assujéti.

SIGNATURE DU REPRÉSENTANT DE L'EMPLOYEUR

NOM DU REPRÉSENTANT DE L'EMPLOYEUR
(EN MAJUSCULES)