



RAPPORT D'ANALYSE DE PROFESSION
ESTIMATRICE ET ESTIMATEUR
DE DOMMAGES AUTOMOBILES



COMITÉ SECTORIEL DE
MAIN-D'ŒUVRE DES
SERVICES AUTOMOBILES
CSMO-AUTO.COM

Développer pour avancer
ENSEMBLE

**COMITÉ SECTORIEL
DE MAIN-D'ŒUVRE DES SERVICES AUTOMOBILES**

**ESTIMATRICES ET ESTIMATEURS
DE DOMMAGES AUTOMOBILES**

ANALYSE DE PROFESSION

28 novembre 2019

ÉQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de profession des estimatrices et estimateurs de dommages automobiles a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Coordination

Danielle Le Chasseur

Directrice générale

Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles

Josée Mc Intyre

Chargée de projet à la formation

Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles

Analyse

Jean-François Pouliot

Consultant en formation

Analyste, animateur de l'atelier et rédacteur du rapport

Soutien technique

Marie-Claude Brodeur

Consultante en formation

Secrétaire de l'atelier

Collaboration

Lucie Dumoulin

Coordonnatrice à la formation

Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles

Luc Fillion

Directeur et conseiller stratégique

Corporation des carrossiers professionnels du Québec

Jean-François Gargya

Directeur général

CarrXpert

Sylvie Mallette

Directrice générale

Auto Prévention

Marie-Andrée Paquêt

Conseillère en hygiène industrielle

Auto Prévention

Jasmine Pauzé

Conseillère en développement de compétences

Direction du développement des compétences

et de l'intervention sectorielle

Emploi Québec

Révision linguistique

Charlotte Gagné

Révisseuse linguistique

REMERCIEMENTS

La production du présent rapport a été possible grâce à la collaboration de spécialistes de la profession, présents à l'analyse de profession.

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles tient à remercier les spécialistes qui ont participé à l'analyse effectuée à Drummondville, les 10 et 11 juin 2019.

SPÉCIALISTES - ATELIER D'ANALYSE DE LA PROFESSION

Nathalie Bérubé
Copropropriétaire et estimatrice
Équipexpert mécanique et carrosserie

Yves Brisson
Conseiller principal en estimation automobile
Promutuel Assurance

Patrice Desautels
Contrôleur de la qualité en estimation
Groupement des assureurs automobiles

Jessy Dufresne
Estimatrice
Carstar Saint-Félix-de-Valois

Sylvain Matte
Copropropriétaire et estimateur
Honda Sainte-Agathe

Patrice Normand
Estimateur
FixAuto Drummondville

Maxime Bousquet
Estimateur
Carrosserie Yamaska

Isabelle De La Ronde
Estimatrice
Desjardins assurances

Bryan Crête
Codeur
LKQ

Caroline Giroux
Estimatrice
Carrossier ProColor Saint-Georges

Remi Michaud
Gestionnaire régional des opérations
Carstar Québec

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles remercie également les personnes qui ont assisté en tant qu'observatrices ou observateurs à l'atelier d'analyse de la profession.

OBSERVATRICES ET OBSERVATEURS - ATELIER D'ANALYSE DE LA PROFESSION

Martin Boyer
Formateur
Corporation des concessionnaires automobiles
du Québec

Luc Fillion
Conseiller stratégique
Corporation des carrossiers professionnels
du Québec

Jasmine Pauzé
Conseillère en développement de compétences
Direction du développement des compétences
et de l'intervention sectorielle

Pierre Canuel
Conseiller en hygiène industrielle
Auto Prévention

Martin Lachapelle
Directeur adjoint
Commission scolaire de la Rivière-du-Nord

Yanie Villeneuve
Agente de développement
Commission scolaire de la Rivière-du-Nord

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles remercie les personnes qui ont validé le rapport d'analyse de la profession, le 3 octobre 2019, à Drummondville.

SPÉCIALISTES - VALIDATION DU RAPPORT D'ANALYSE DE LA PROFESSION

Martin Boyer
Conseiller en estimation
CarrXpert

Patrice Desautels
Contrôleur de la qualité en estimation
Groupement des assureurs automobiles

Claude Gravel
Gestionnaire régional des opérations
Carstar Québec

Sylvie Mallette
Directrice générale
Auto Prévention

Marie-Andrée Paquêt
Conseillère en hygiène industrielle
Auto Prévention

Sébastien Pichette
Conseiller partenaire stratégique
Réseau FixAuto

Isabelle De La Ronde
Estimatrice
Desjardins assurances

Jessy Dufresne
Estimatrice
Carstar Saint-Félix-de-Valois

Patrick Landry
Responsable de l'inventaire et de l'évaluation
LKQ

Patrice Normand
Estimateur
FixAuto Drummondville

Jasmine Pausé
Conseillère en développement de compétences
Direction du développement des compétences
et de l'intervention sectorielle
Emploi Québec

TABLE DES MATIÈRES

Glossaire	1
Introduction.....	3
1 Caractéristiques significatives de la profession.....	5
1.1 Définition de la profession	5
1.2 Nature du travail.....	6
1.3 Conditions de travail.....	7
1.4 Conditions à l'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière	9
1.5 Changements en cours ou prévus dans le secteur	9
1.6 Références bibliographiques.....	10
2 Analyse des tâches	11
2.1 Tableau des tâches et des opérations.....	11
2.2 Description des opérations et des sous-opérations.....	13
2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation	24
2.4 Définition des fonctions	36
3 Données quantitatives sur les tâches.....	37
3.1 Occurrence des tâches	37
3.2 Temps de travail.....	38
3.3 Importance des tâches	38
3.4 Difficulté des tâches	39
4 Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs	41
4.1 Connaissances.....	41
4.2 Habiletés cognitives	44
4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques	44
4.4 Habiletés perceptives.....	44
4.5 Comportements socioaffectifs	45
5 Niveaux d'exercice.....	47
Annexe : Problématiques liées à la santé et à la sécurité au travail pour la profession estimatrices et estimateurs de dommages automobiles	49
Tableau 1 : Détermination des risques et des moyens de prévention en santé et en sécurité au travail pour la profession estimatrices et estimateurs de dommages automobiles.....	51
Tableau 2 : Association des sources de risques aux tâches et aux opérations de la profession estimatrices et estimateurs de dommages automobiles	55

Glossaire

Analyse d'une profession

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations, accompagnée de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice.

Deux formules peuvent être utilisées : la nouvelle analyse, qui vise la création de la source d'information initiale, et l'actualisation d'une analyse, qui est la révision de cette information.

Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Conditions de réalisation de la tâche

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation d'une tâche et font état notamment de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail, de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Connaissances

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, technologies et techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

Exigences de réalisation de la tâche

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

Fonction

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution et au contrôle de gestes et de mouvements.

Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Niveaux d'exercice de la profession

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice d'une profession.

Opérations

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Plein exercice de la profession

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

Profession

La profession correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou pour son propre compte, et dont on peut tirer ses moyens d'existence.

Dans ce document, le mot « profession » possède un caractère générique et recouvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession, occupation¹.

Résultats du travail

Les résultats du travail consistent en un produit, un service ou une décision.

Sous-opérations

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

Tâches

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, 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.

¹ La notion de « fonction de travail » utilisée au ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur correspond, à peu de chose près, à la notion de métier ou de profession.

Introduction

Objectifs de l'analyse

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto) et ses partenaires sont d'avis qu'il existe des besoins de formation importants pour les personnes qui exercent la profession d'estimatrice et d'estimateurs de dommages automobiles.

Le Comité a donc entrepris une étude sur la pertinence d'établir une norme professionnelle, un programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT), ainsi qu'une analyse de profession.

Le présent rapport fait donc suite à l'étude de pertinence produite pour le CSMO-Auto. Il a pour but de tracer le portrait le plus complet possible du plein exercice de la profession. Il vise principalement à décrire :

- les caractéristiques significatives de la profession;
- les tâches et les opérations (accompagnées de leurs conditions et exigences de réalisation);
- les fonctions éventuelles;
- les connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs nécessaires à la profession.

Chacun de ces éléments a été validé par les spécialistes participants. La méthode retenue est celle appelée « nouvelle analyse », définie dans le *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*.

Appellations d'emploi

Selon les secteurs d'emploi, différentes appellations sont utilisées pour le métier d'estimateur et d'estimatrice de dommages automobiles.

- Dans les ateliers de carrosserie, les appellations « estimateur » ou « évaluateur » sont les plus courantes.
- Chez les assureurs et les firmes d'estimation, on réserve « estimateur et estimatrice en dommages automobiles » pour les personnes qualifiées par le Groupement des assureurs automobiles (GAA) dans le cadre de la Loi sur l'assurance automobile. Certains services y ajoutent des termes précisant l'environnement de travail ou le niveau de spécialisation, par exemple estimateur sur la route, estimateur en imagerie, estimateur de la valeur marchande.
- Chez les recycleurs, les appellations « codeur » ou « préposé à la codification » sont utilisées pour désigner les personnes qui effectuent, sur une base régulière, les tâches en lien avec l'identification du véhicule et le choix des pièces à réutiliser.

Plan d'échantillonnage

Les critères de recrutement des spécialistes appelés à participer à l'atelier étaient les suivants :

- La profession exercée : estimatrice ou estimateur de dommages automobiles, superviseure ou superviseur des personnes précédentes ou encore préposée ou préposé à la codification;
- Le type d'employeur : compagnie d'assurance, atelier de carrosserie (franchise), atelier de carrosserie (indépendant) et centre de recyclage;
- La catégorie d'entreprise : petite (20 personnes et moins) ou grande (20 personnes et plus);
- Le lieu de résidence : région métropolitaine (Montréal, Montérégie et Laurentides); autres centres (Québec, Gatineau, Sherbrooke, Saguenay ou Trois-Rivières) et petites villes.

Limites de l'analyse

Les estimatrices et les estimateurs de dommages automobiles font partie du groupe de base 1312 experts/expertes en sinistres et rédacteurs/rédactrices, sinistres. Ils sont définis dans la *Classification nationale des professions*. Ce groupe comprend l'ensemble des personnes appelées à traiter des demandes d'indemnisation, par exemple à la suite d'un décès, d'un vol ou d'un incendie.

Nous ne présentons ici que la description du travail des personnes qui estiment les dommages et qui traitent les réclamations dans le domaine de l'automobile.

De plus, le travail associé aux appellations d'emploi suivantes est exclu de la présente analyse :

- Experte ou expert en sinistres;
- Carrossière ou carrossier;
- Débosseleuse ou débosseleur;
- Peintre automobile;
- Gérante ou gérant d'atelier;
- Agente ou agent de liaison.

1 Caractéristiques significatives de la profession

Les spécialistes de la profession ont formulé des commentaires sur les principales caractéristiques de la profession, commentaires fondés sur les documents remis au cours de la première journée d'analyse et répertoriés au point 1.6 de ce premier chapitre².

1.1 Définition de la profession

Les spécialistes de la profession ont examiné la définition suivante de la profession :

« Les estimatrices et les estimateurs en dommages automobiles travaillent pour des ateliers de carrosserie, des assureurs et des firmes d'estimation ainsi que pour des recycleurs.

Au cours du travail, elles et ils inspectent et identifient les véhicules automobiles, constatent les dommages, déterminent les pièces à réparer, à remplacer ou à récupérer, déterminent les travaux à effectuer et les méthodes de réparation à utiliser, calculent le coût des réparations et établissent la valeur marchande.

Dans le secteur des ateliers de carrosserie, les estimatrices et les estimateurs commandent des pièces et produisent les bons de travail pour le travail des carrossiers.

Dans le secteur des assurances, les estimatrices et les estimateurs doivent vérifier la conformité des estimations produites par les estimateurs des ateliers de carrosserie et valider que les réparations effectuées sont conformes à l'estimation des dommages.

Le travail doit être effectué dans le respect de la loi, des normes et des procédures en vigueur. »

Les spécialistes de la profession ont mentionné que cette définition représentait assez bien la nature de leur travail. Ils ont précisé que la profession estimatrice ou estimateur est un métier distinct de celle des carrossières et des carrossiers.

Par ailleurs, ils ont formulé les commentaires suivants sur la définition :

- La définition devrait faire référence à l'estimation de la valeur marchande des véhicules ainsi qu'à l'ouverture et au suivi des dossiers.
- Les estimatrices-route et les estimateurs-route travaillent pour les compagnies d'assurance et les firmes d'estimation indépendantes. Ces personnes produisent aussi des estimations.
- La clientèle qui se présente pour obtenir une estimation est parfois dans un état émotionnel « particulier » en lien avec un accident, un sinistre, des dommages matériels, des dépenses

² La documentation remise traitait des points suivants : la définition de la profession, les obligations légales, les caractéristiques de l'emploi, la rémunération, la santé et la sécurité au travail, les facteurs de stress, les certifications et les changements en cours ou prévus dans le secteur. Les questions ouvertes adressées aux spécialistes portaient sur l'organisation du travail, la collaboration avec les personnes, les niveaux de responsabilités, l'horaire de travail, les qualités et les aptitudes recherchées ainsi que le cheminement de carrière.

imprévues, etc. Dans ce contexte, les relations ne sont pas toujours établies sur une base « volontaire » ou dans la « bonne humeur ».

- Le travail des estimatrices et des estimateurs des ateliers de carrosserie n'est pas limité aux dommages qui exigent des travaux à facturer aux compagnies d'assurances. Il porte aussi sur des estimations de travaux à facturer à la cliente ou au client.
- L'ensemble des estimatrices et des estimateurs doit respecter les procédures de réparation des manufacturiers automobiles.

1.2 Nature du travail

Organisation et lieux de travail

L'organisation du travail et les lieux de son exécution varient selon l'appellation d'emploi.

Les estimatrices-route et les estimateurs-route exercent leur profession chez la cliente ou le client, à l'atelier de carrosserie ou à la fourrière. Les types d'estimations produites par ces personnes sont liés à des sinistres tels que : collisions, feux, vols, inondations et possibilité de perte totale.

Pour les estimatrices et les estimateurs de l'atelier de carrosserie, le travail s'effectue à l'extérieur ou à l'intérieur des aires de réparation et au bureau de l'atelier. Les estimations sont produites à la suite d'assignations des compagnies d'assurances et de demandes de réparations de la clientèle.

Du côté de l'imagerie, les spécialistes travaillent au bureau de la compagnie d'assurance et parfois en télétravail. Le travail est informatisé et consiste en grande partie à vérifier les estimations produites par les estimatrices et les estimateurs d'atelier de carrosserie ou par des estimatrices-route et des estimateurs-route au regard des normes et des procédures en assurances.

Collaboration avec les personnes

Du fait de l'organisation du travail, les divers estimateurs et estimatrices de dommages automobiles demeurent en relation durant toutes les étapes liées à une réclamation d'assurance.

Ces personnes sont aussi en relation avec la ou le propriétaire du véhicule, les contremaîtres d'atelier, les mécaniciennes et les mécaniciens, les débosseleuses et les débosseleurs, les peintres d'automobiles, le personnel de bureau, les agentes ou les agents de liaison, le personnel des fourrières, les commis aux pièces, les conseillères et conseillers techniques et les personnes responsables du démantèlement du véhicule.

Niveaux de responsabilité

Si l'on définit la responsabilité comme étant la capacité d'une personne à prendre des décisions sans consulter sa supérieure ou son supérieur, les estimatrices et les estimateurs bénéficient d'une autonomie décisionnelle largement encadrée par les contrats d'assurances, les obligations légales en matière d'assurance automobile et les procédures de réparation des manufacturiers.

Dans le secteur des ateliers de carrosserie, les estimatrices et les estimateurs ont une autonomie professionnelle plus importante lorsque leur travail n'est pas effectué dans le contexte d'une réclamation d'assurance. Elles et ils bénéficient alors d'une plus grande latitude en ce qui a trait au remplacement des pièces et peuvent déterminer quels types de pièces utiliser, c'est-à-dire d'origine, similaires, usagées ou remises à neuf.

Dans les centres de recyclage, l'autonomie professionnelle est en lien avec la demande du marché et la valeur estimée de la pièce.

Obligations légales et réglementaires

Les personnes qui exercent le métier d'estimatrices et d'estimateurs de dommages automobiles doivent respecter :

- La Loi sur l'assurance automobile.
- Le Code de la sécurité routière, pour les personnes qui effectuent des déplacements.
- La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec.
- La Loi sur la protection du consommateur, pour les personnes qui travaillent dans les ateliers de carrosserie.
- Le Règlement sur les halocarbures, pour les personnes des ateliers de carrosserie et des centres de recyclage lorsque le travail comporte la manipulation de réfrigérants.
- Les lois, les règlements et les normes en santé et sécurité au travail.

Certifications

Pour les personnes qui travaillent dans le secteur des assurances, il existe des exigences minimales pour exercer l'activité d'estimateur. Ces exigences sont déterminées par le GAA en vertu de l'article 171 de la Loi sur l'assurance automobile.

Ainsi, une personne qui exerce la profession dans le secteur des assurances doit être titulaire d'un certificat d'estimateur. Pour obtenir ce certificat, elle doit :

- Démontrer qu'elle possède les compétences et les connaissances techniques minimales pour la catégorie « A » - Automobile, afin d'obtenir le Certificat d'apprenti. Il existe quatre conditions définies par le GAA.
- Avoir complété une période d'apprentissage d'une durée minimale de six mois sous la supervision d'une ou d'un titulaire d'un certificat « 1A » qui respecte les conditions pour agir comme superviseur.
- Démontrer qu'elle satisfait aux exigences du GAA en matière de qualité du travail à la suite des vérifications effectuées par ce groupe au cours de sa période d'apprentissage.

Il est à noter que le GAA encadre également le travail des estimatrices et estimateurs en dommages automobiles employés par une firme d'estimation.

Les personnes qui préparent des devis d'estimation dans un atelier de carrosserie ne sont pas assujetties au processus de qualification du GAA.

1.3 Conditions de travail

Caractéristiques de l'emploi

Selon les études disponibles, les estimatrices et les estimateurs sont habituellement salariés. Une très grande proportion (91 %) des personnes qui exercent le métier sont des hommes.

Les estimatrices et les estimateurs travaillent habituellement à temps plein.

Horaires de travail

L'horaire de travail varie selon les secteurs d'emploi.

Dans le domaine des assurances, la plage horaire se situe habituellement entre 8 et 16 heures, durant la semaine.

Les entreprises de carrosserie ouvrent plus tôt, c'est-à-dire aux alentours de 7 heures pour accommoder la clientèle avant le début des heures habituelles de travail. Par conséquent, les heures de travail sont généralement plus longues que les heures habituelles de travail.

Dans le secteur du recyclage, l'horaire se situe habituellement entre 7 et 16 heures, durant la semaine.

Les saisons et les conditions climatiques engendrent des périodes intensives de travail en estimation de dommages d'automobiles. Par exemple, les tempêtes hivernales causent souvent des accidents et génèrent un volume de travail plus important.

Rémunération

Selon l'étude de pertinence réalisée pour le CSMO-Auto, la rémunération des estimatrices et des estimateurs de dommages est la suivante, selon les secteurs d'emploi :

Rémunération moyenne (taux horaire)	Ateliers de carrosserie	Compagnies d'assurances	Centres de recyclage
En début d'emploi	19,71 \$	27,63 \$	16,00 \$
Maximale	41,29 \$ \$	41,29 \$	23,58 \$

Santé et sécurité au travail

Le travail comporte des risques pour la santé et la sécurité :

- Risques chimiques ou dangers d'ordre chimique.
- Risques physiques ou dangers d'ordre physique.
- Risques biologiques ou dangers d'ordre biologique.
- Risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique.
- Risques liés à la sécurité ou dangers pour la sécurité.
- Risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial.³

Facteurs de stress

Parmi les sources de stress mentionnées par les spécialistes présents à l'analyse, on note :

- les conséquences relatives à la sécurité des personnes, qui résultent d'une mauvaise analyse des dommages automobiles,
- les conséquences monétaires d'un oubli dans l'estimation au regard des exigences de rentabilité du commerce,
- la gestion des suppléments et des imprévus,
- les délais de production, notamment ceux qui ont trait au temps alloué pour produire une estimation ou pour en faire l'analyse,

³ On consultera l'annexe de ce document pour une description plus complète des risques liés à la santé et à la sécurité au travail.

- les relations avec la clientèle,
- l'arrivée de nouvelles technologies et de nouvelles procédures de réparation et les exigences qu'elles imposent en matière de perfectionnement.

Les spécialistes ont mentionné que la valeur monétaire du véhicule n'a pas d'impact sur le niveau de stress.

1.4 Conditions à l'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière

Formation initiale

Il n'existe pas de programme d'études d'État visant l'exercice du métier d'estimatrice ou d'estimateur de dommages automobiles; les personnes qui exercent la profession ont appris le métier en milieu de travail.

Qualités et aptitudes recherchées

Selon les spécialistes présents à l'analyse, les entreprises recherchent les aptitudes et les qualités suivantes chez les estimerices et les estimateurs :

- la ponctualité,
- l'autonomie,
- une attitude positive et la politesse à l'égard de la clientèle,
- une apparence et un langage soignés,
- une capacité d'adaptation,
- un bon sens de l'organisation,
- la capacité de gérer les priorités,
- un bon jugement.

Cheminement de carrière

Le cheminement de carrière des estimerices et des estimateurs dépend du secteur d'emploi.

Dans le secteur des ateliers de carrosserie, une carrière en débosselage ou en peinture automobile peut précéder l'estimation.

Dans le secteur des assurances, plusieurs personnes étaient employées par un atelier de carrosserie avant d'obtenir le certificat de qualification.

1.5 Changements en cours ou prévus dans le secteur

Selon les études disponibles et les spécialistes présents à l'analyse de profession, des changements sont en cours dans le secteur. Ainsi, on note :

- Un accroissement du nombre de véhicules électriques et hybrides;
- L'arrivée de systèmes d'aide à la conduite;
- Un accroissement des composants électriques et électroniques : ordinateurs, capteurs, caméras, etc.;
- Une augmentation du nombre de dispositifs de sécurité actifs et passifs;
- Une utilisation accrue de nouveaux matériaux dans les véhicules : alliages métalliques, matériaux composites, etc.;
- Un resserrement des normes et des procédures de réparation des manufacturiers automobiles;
- Une utilisation accrue de la photographie numérique pour produire les estimations et les analyser;
- L'arrivée de nouvelles applications informatiques pour gérer les relations avec la clientèle (rendez-vous et transmission de photos, par exemple);

- Le développement de systèmes experts ou d'applications Internet pour la production d'estimations par imagerie en ligne;
- Une diminution du nombre d'ateliers de carrosserie indépendants et une augmentation des commerces franchisés ou associés à une enseigne;
- L'implantation de nouvelles méthodes de travail relativement au débosselage et à la peinture;
- La mise à jour des procédures d'expertise technique de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) pour la reconstruction des véhicules gravement accidentés.

De l'avis des personnes présentes à l'analyse de profession, les changements en cours ou prévus pourraient avoir pour conséquence de modifier les délais de production et les méthodes de travail. De plus, divers types de perfectionnement seront en demande.

1.6 Références bibliographiques

Les documents suivants ont été consultés pour rédiger le présent chapitre et pour alimenter les discussions des spécialistes de la profession.

- Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles. *Étude sur la pertinence de développer une norme professionnelle et un PAMT pour le métier Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles*, 2018.
- *Emploi-Avenir Québec*. http://www.servicecanada.gc.ca/fra/qc/emploi_avenir/emploi_avenir.shtml.
- Canada. Ressources humaines et Développement des compétences Canada. *Classification nationale des professions*, 2016.
- Groupement des assureurs automobiles. *Guide de l'estimateur*, 2018.
- Groupement des assureurs automobiles. *L'encadrement de la qualification des estimateurs en dommages automobiles*, 2018.
- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. *Rapport d'analyse de profession carrossière et carrossier*, 2018.

2 Analyse des tâches

Les spécialistes de la profession ont décrit les tâches des estimatrices et des estimateurs de dommages automobiles et précisé les opérations qui les composent.

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, 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.

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et qui permettent d'établir le « comment » pour atteindre un résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Cette analyse des tâches est faite sur la base du plein exercice de la profession, c'est-à-dire au niveau où les tâches de la profession sont accomplies de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire, par la plupart des personnes.

2.1 Tableau des tâches et des opérations

Le tableau des tâches et des opérations qui figure ci-dessous est le fruit d'un consensus établi par l'ensemble des spécialistes de la profession.

Les tâches sont numérotées de un à sept, dans l'axe vertical du tableau, et les opérations, également numérotées, sont placées dans l'axe horizontal.

TÂCHES ET OPÉRATIONS				
1 EFFECTUER LA GESTION DES DOSSIERS.	1.1 Prendre connaissance : <ul style="list-style-type: none">• de l'assignation,• de l'estimation produite par un estimateur-route,• de la demande d'une cliente ou d'un client.	1.2 Négocier des taux horaires.	1.3 Prendre un rendez-vous avec la cliente ou le client.	1.4 Accueillir la cliente ou le client.
	1.5 Effectuer le suivi avec la personne experte en sinistres.			

2 ANALYSER LES DOMMAGES.	2.1 Se déplacer, s'il y a lieu.	2.2 Appliquer la procédure de débranchement électrique pour les véhicules hybrides et électriques.	2.3 Laver le véhicule.	2.4 Identifier le véhicule.
	2.5 Effectuer un balayage de diagnostic.	2.6 Prendre des photos.	2.7 Établir les dommages liés au sinistre.	2.8 Repérer les dommages antérieurs.
	2.9 Effectuer le démantèlement partiel d'un véhicule carrossable, s'il y a lieu.	2.10 Donner, à la cliente ou au client, un aperçu des travaux à effectuer.		
3 PRODUIRE UNE ESTIMATION.	3.1 Détecter les matières : <ul style="list-style-type: none"> • matériaux métalliques, • matériaux composites, • réfrigérant, • fluides. 	3.2 Déterminer les méthodes de réparation.	3.3 Déterminer les pièces à conserver ou à ajouter au stock (centre de recyclage seulement).	3.4 Rechercher des pièces : <ul style="list-style-type: none"> • d'origine, • similaires, • usagées, • remises à neuf.
	3.5 Rédiger l'estimation.	3.6 Soumettre l'estimation aux fins d'approbation.		
4 ANALYSER UNE ESTIMATION.	4.1 Prendre connaissance de l'assignation.	4.2 Vérifier et valider la conformité de l'estimation.	4.3 Estimer la valeur marchande préliminaire, s'il y a possibilité de perte totale.	4.4 Rendre une décision : <ul style="list-style-type: none"> • estimation acceptée, • estimation à corriger, • perte totale du véhicule.
	4.5 Établir la valeur marchande préliminaire, à la suite d'une décision de perte totale.	4.6 Soumettre la valeur marchande préliminaire à la personne experte en sinistres.	4.7 Contrôler la qualité des procédures d'estimation et de réparation, en lien avec le dossier.	

5 EFFECTUER LA MISE EN PRODUCTION.	5.1 Commander les pièces.	5.2 Effectuer un balayage de diagnostic ou effectuer un suivi du balayage de diagnostic (véhicule carrossable).	5.3 Effectuer le suivi du démantèlement.	5.4 Effectuer le suivi des réparations.
	5.5 Effectuer une demande de supplément.	5.6 Produire la conciliation du supplément.		
6 CONTRÔLER LA QUALITÉ DES TRAVAUX DE RÉPARATION.	6.1 Effectuer l'inspection du véhicule ou voir à son inspection.	6.2 Effectuer la livraison du véhicule.	6.3 Gérer les plaintes.	6.4 Procéder à la fermeture du dossier.
7 EXERCER DES ACTIVITÉS À CARACTÈRE ADMINISTRATIF.	7.1 Se perfectionner.	7.2 Offrir un soutien technique aux experts en sinistres ainsi qu'au personnel de l'atelier.	7.3 Tenir les logiciels à jour.	

2.2 Description des opérations et des sous-opérations

Les spécialistes de la profession ont décrit les sous-opérations de certaines opérations afin de fournir un complément d'information.

Les sous-opérations sont des actions qui précisent les opérations et illustrent les détails du travail qui, souvent, sont des méthodes et des techniques.

À la fin de la description des opérations et des sous-opérations, des précisions additionnelles renseignent sur les spécificités de la tâche, les contextes de travail, etc.

TÂCHE 1 : Effectuer la gestion des dossiers

Précisions :

- Les codeurs n'exécutent pas cette tâche.
- La négociation des taux horaires (opération 1.2) a lieu lorsque aucune entente de service n'a été conclue entre la compagnie d'assurance et l'atelier de carrosserie.

Opérations		Sous-opérations	
1.1	Prendre connaissance : <ul style="list-style-type: none"> • de l'assignation, • de l'estimation produite par un estimateur-route, • de la demande d'une cliente ou d'un client. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier si la personne bénéficie d'une assurance valeur à neuf. • Vérifier si la personne a droit à un véhicule de location ou à un véhicule de courtoisie. • Lire la déclaration de la personne assurée. • Lire les instructions de l'experte ou de l'expert en sinistres. 	
1.2	Négocier des taux horaires.	<ul style="list-style-type: none"> • Discuter avec l'experte ou l'expert en sinistres. • Selon le taux horaire offert par l'experte ou l'expert en sinistres accepter ou refuser le mandat. 	
1.3	Prendre un rendez-vous avec la cliente ou le client.	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir des moments disponibles. • Inscrire le rendez-vous dans le système de gestion des horaires. 	
1.4	Accueillir la cliente ou le client.	<ul style="list-style-type: none"> • Rassurer la cliente ou le client. • Valider les causes probables du sinistre. • Valider les attentes de la cliente ou du client en ce qui a trait : <ul style="list-style-type: none"> • aux réparations, • à la durée, • aux garanties. • Valider les documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> • permis de conduire, • certificat d'immatriculation, • preuve d'assurance, • carte de crédit, s'il y a lieu. • Expliquer la procédure de réparation et le processus de gestion du dossier. • Remplir le formulaire d'autorisation des réparations et du droit de cession à l'indemnisation, s'il y a lieu. 	
1.5	Effectuer le suivi avec la personne experte en sinistres.	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux questions de la personne experte en sinistres en ce qui a trait à la cause du sinistre. • Signaler les cas problématiques : <ul style="list-style-type: none"> • divergences entre l'assignation et la déclaration de l'assurée ou de l'assuré, • incohérence dans la déclaration de l'assurée ou de l'assuré, • autres éléments douteux. • Convenir du partage des frais de location, s'il y a lieu. 	

TÂCHE 2 : Analyser les dommages

Précisions :

- Les déplacements sont effectués par les estimatrices-route et les estimateurs-route (opération 2.1).
- Les codeurs exécutent les opérations 2.2 (Appliquer la procédure de débranchement électrique pour les véhicules hybrides et électriques), 2.3 (Laver le véhicule), 2.4 (Identifier le véhicule) et 2.6 (Prendre des photos).
- Le balayage de diagnostic (opération 2.5) est effectué par les estimatrices et les estimateurs des ateliers de carrosserie.
- Le démantèlement « complet » est effectué par la carrossière ou le carrossier.
- Un véhicule carrossable est un véhicule sécuritaire qui peut circuler sur les routes.

Opérations		Sous-opérations
2.1	Se déplacer, s'il y a lieu.	
2.2	Appliquer la procédure de débranchement électrique pour les véhicules hybrides et électriques.	
2.3	Laver le véhicule.	
2.4	Identifier le véhicule.	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer et noter : <ul style="list-style-type: none"> • le numéro de série, • le kilométrage, • le modèle du véhicule, • le numéro de la plaque d'immatriculation, • le code couleur, • les options en place, • le type de transmission, • la catégorie ou <i>trim</i> (CLX, GX, par exemple).
2.5	Effectuer un balayage de diagnostic.	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder au balayage. • Inclure le rapport de balayage au dossier. • Vérifier si les anomalies sont dues à un accident.
2.6	Prendre des photos.	<ul style="list-style-type: none"> • Photographier : <ul style="list-style-type: none"> • le numéro de série, • le kilométrage, • le numéro de la plaque d'immatriculation, • le tableau de bord, • les sièges, • le pavillon, • l'intérieur des portes, • les dommages liés au sinistre, • les dommages antérieurs, etc.

<p>2.7 Établir les dommages liés au sinistre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer les dommages liés au sinistre et noter l'information relative : <ul style="list-style-type: none"> • au châssis, • aux panneaux, • à la peinture, etc. • Établir la cause probable du sinistre. • Consulter l'assignation. • Valider les circonstances du sinistre avec l'assurée ou l'assuré. • En cas de divergences, contacter l'experte ou l'expert en sinistres.
<p>2.8 Repérer les dommages antérieurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Localiser les dommages antérieurs et noter l'information applicable : <ul style="list-style-type: none"> • aux panneaux, • à la peinture, etc. • Informer l'assurée ou l'assuré de l'existence de tels dommages. • Proposer des suppléments.
<p>2.9 Effectuer le démantèlement partiel d'un véhicule carrossable, s'il y a lieu.</p>	
<p>2.10 Donner à la cliente ou au client un aperçu des travaux à effectuer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la cliente ou le client. • Faire signer l'autorisation de réparations par la personne concernée, s'il y a lieu.

TÂCHE 3 : Produire une estimation

Précisions :

- Les estimatrices et les estimateurs en imagerie n'exécutent pas cette tâche.
- La détermination des pièces à conserver ou à ajouter au stock (opération 3.3) est effectuée uniquement dans les centres de recyclage. Les autres opérations de cette tâche ne sont pas effectuées par les codeurs.

Opérations	Sous-opérations
3.1 Détecter les matières : <ul style="list-style-type: none"> • matériaux métalliques, • matériaux composites, • réfrigérant, • fluides. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter la documentation technique. • Déceler les matériaux métalliques : <ul style="list-style-type: none"> • alliages d'acier, • aluminium, • autres alliages. • Déceler les matériaux composites : <ul style="list-style-type: none"> • plastique, • carbone, • fibre de verre. • Déceler le type de réfrigérant. • Déceler les types de fluides.
3.2 Déterminer les méthodes de réparation.	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter la documentation technique. • Déterminer si les pièces doivent être remplacées ou réparées. • Déterminer la procédure de sectionnement à utiliser : <ul style="list-style-type: none"> • coupe, • perçage, • meulage. • Déterminer la méthode d'assemblage à utiliser : <ul style="list-style-type: none"> • soudure, • collage, • rivetage, • autre assemblage mécanique, • soudure thermoplastique. • Déterminer la méthode de redressement à utiliser. • Vérifier si l'atelier possède l'outillage nécessaire. • Établir la limite des réparations.
3.3 Déterminer les pièces à conserver ou à ajouter au stock.	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder à la décontamination : <ul style="list-style-type: none"> • des fluides, • du réfrigérant. • Évaluer la qualité des pièces. • Analyser la demande du marché. • Choisir les pièces à conserver ou à ajouter au stock en fonction de la demande du marché. • Inscrire l'information sur les dommages pour les pièces à conserver ou à ajouter au stock. • Joindre les photos au dossier.

<p>3.4 Rechercher des pièces :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'origine, • similaires, • usagées, • remises à neuf. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter la documentation technique. • Passer les commandes à l'aide : <ul style="list-style-type: none"> • du système de recherche intégré au logiciel d'estimation; • du téléphone, • de la messagerie électronique, • du site Internet du fournisseur.
<p>3.5 Rédiger l'estimation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valider les informations de la cliente ou du client. • Valider les informations sur le véhicule. • Télécharger et commenter les photos.
<p>3.6 Soumettre l'estimation aux fins d'approbation.</p>	

TÂCHE 4 : Analyser une estimation

Précisions:

- Les codeurs n'exécutent pas cette tâche.
- Les estimatrices-route et les estimateurs-route exécutent uniquement l'opération 4.7 (Contrôler la qualité des procédures d'estimation et de réparation en lien avec le dossier).
- La valeur marchande est considérée comme étant préliminaire jusqu'à son acceptation par la cliente ou le client.

Opérations	Sous-opérations
4.1 Prendre connaissance de l'assignation.	
4.2 Vérifier et valider la conformité de l'estimation.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier et valider l'information sur le véhicule : <ul style="list-style-type: none"> • numéro de série, • kilométrage, • modèle du véhicule, • numéro de la plaque d'immatriculation, • code couleur, • options en place, • type de transmission, • catégorie ou <i>trim</i> (CLX, GX, par exemple). • Vérifier et valider l'information sur l'assurée ou l'assuré : <ul style="list-style-type: none"> • nom, • adresse, • téléphone, • courriel. • Vérifier et valider les avenants : <ul style="list-style-type: none"> • Frais de déplacement (F.A.Q. N° 20). • Responsabilité civile du fait de dommages causés à des véhicules dont l'assuré désigné n'est pas propriétaire (F.A.Q. N° 27). • Perte partielle – Pièces neuves (F.A.Q. N° 43A). • Perte partielle – Indemnisation sans dépréciation (F.A.Q. N° 43B). • Perte totale – Valeur du véhicule convenue d'avance (F.A.Q. N° 43C). • Perte totale – Indemnisation sans dépréciation (F.A.Q. N° 43D). • Perte totale – Indemnisation selon la valeur de remplacement du véhicule (F.A.Q. N° 43E). • Assurance complémentaire pour les dommages occasionnés au véhicule assuré (assurance de remplacement) (F.P.Q. N° 5). • Vérifier et valider l'information sur les photos : <ul style="list-style-type: none"> • conformité, • dommages liés au sinistre, • dommages antérieurs. • Analyser la déclaration au regard de critères établis : <ul style="list-style-type: none"> • circonstances du sinistre,

	<ul style="list-style-type: none"> • concordance entre les dommages et les circonstances, • concordance entre l'assignation et l'estimation. • Déterminer la conformité de l'estimation au regard : <ul style="list-style-type: none"> • des photos, • des normes et des procédures de la compagnie d'assurance, • de normes du GAA, • des normes et procédures de réparation.
4.3 Estimer la valeur marchande préliminaire, s'il y a possibilité de perte totale.	<ul style="list-style-type: none"> • Rechercher des véhicules comparables. • Estimer si la valeur des dommages est supérieure au coût des véhicules comparables. • Évaluer les risques de dommages supplémentaires, en cas de contestation par l'assurée ou l'assuré.
4.4 Rendre une décision : <ul style="list-style-type: none"> • estimation acceptée, • estimation à corriger, • perte totale du véhicule. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pour une estimation acceptée, autoriser la mise en production (tâche 5). • Pour une estimation à corriger, demander la révision de l'estimation (tâche 3).
4.5 Établir la valeur marchande préliminaire, à la suite d'une décision de perte totale.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier l'exactitude de l'outil d'évaluation menant à une décision de perte totale. • Vérifier et valider l'information sur le document intitulé « Perte totale ». • Vérifier les véhicules comparables. • Inscrire la valeur suggérée et les notes nécessaires au règlement d'une perte totale.
4.6 Soumettre la valeur marchande préliminaire à la personne experte en sinistres.	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre le dossier à l'experte ou à l'expert en sinistres. • Réviser la valeur marchande, en cas de contestation par l'assurée ou l'assuré.
4.7 Contrôler la qualité des procédures d'estimation et de réparation en lien avec le dossier.	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôler la qualité des procédures d'estimation et de réparation en lien avec : <ul style="list-style-type: none"> • l'information sur le véhicule, • l'information sur l'assurée ou l'assuré, • l'information sur les photos, • la conformité de l'estimation.

TÂCHE 5 : Effectuer la mise en production

Précisions :

- Pour des raisons d'efficacité du travail, la commande des pièces est effectuée avant l'entrée du véhicule dans l'atelier de réparation.
- Les codeurs, les estimatrices-route et les estimateurs-route, ainsi que les estimatrices et les estimateurs en imagerie n'exécutent pas cette tâche.

Opérations	Sous-opérations
5.1 Commander les pièces.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier si l'assurance inclut la valeur de remplacement.• Vérifier la disponibilité des pièces.• Passer les commandes à l'aide :<ul style="list-style-type: none">• du système de recherche intégré au logiciel d'estimation,• du téléphone,• de la messagerie électronique.• Produire la feuille des pièces et les étiquettes.• Effectuer le suivi des pièces en rupture de stock avec l'experte ou l'expert en sinistres.
5.2 Effectuer un balayage de diagnostic ou effectuer un suivi du balayage de diagnostic (véhicule carrossable).	
5.3 Effectuer le suivi du démantèlement.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier si d'autres pièces sont à commander à la suite du démantèlement.• Commander de nouvelles pièces.
5.4 Effectuer le suivi des réparations.	<ul style="list-style-type: none">• Inscrire les dates pour le temps cycle⁴.• Prendre des photos, s'il y a lieu.
5.5 Effectuer une demande de supplément.	<ul style="list-style-type: none">• Contacter l'assurée ou l'assuré en cas de suppléments majeurs.• Obtenir les autorisations de la compagnie d'assurance.
5.6 Produire la conciliation du supplément.	<ul style="list-style-type: none">• Envoyer les photos et les factures à la compagnie d'assurance.• Vérifier le mode de paiement de la compagnie d'assurance.• Vérifier et faire payer la franchise, s'il y a lieu.

⁴ Temps requis pour effectuer les réparations (temps calculé entre la première opération et la dernière opération).

TÂCHE 6 : Contrôler la qualité des travaux de réparation

Précisions :

- Les codeurs ainsi que les estimatrices et les estimateurs en imagerie n'exécutent pas cette tâche.
- Les estimatrices-route ou les estimateurs-route effectuent l'opération 6.3 uniquement.

Opérations	Sous-opérations
6.1 Effectuer l'inspection du véhicule ou voir à son inspection.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier les réparations :<ul style="list-style-type: none">• conformité,• qualité.• Vérifier s'il y a eu des oublis.• Vérifier si les travaux particuliers ont été exécutés.• Vérifier la propreté du véhicule.• Demander un essai routier, s'il y a lieu.
6.2 Effectuer la livraison du véhicule.	<ul style="list-style-type: none">• Effectuer un balayage de diagnostic ou effectuer un suivi du balayage de diagnostic.• Faire le tour du véhicule avec la cliente ou le client.• Expliquer les réparations.
6.3 Gérer les plaintes.	<ul style="list-style-type: none">• Prendre rendez-vous avec la cliente ou le client, s'il y a lieu.• Vérifier le fondement de la plainte.• Soumettre la demande à la compagnie d'assurance.• Retourner le véhicule à l'atelier de carrosserie, s'il y a lieu.• Faire le suivi avec la représentante ou le représentant de l'enseigne (bannière).
6.4 Procéder à la fermeture du dossier.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier l'ajout de nouveaux suppléments.• Inscrire les dates dans le système de gestion de l'atelier de carrosserie et dans celui des compagnies d'assurances.• Établir la facture finale.

TÂCHE 7 : Exercer des activités à caractère administratif

Opérations	Sous-opérations
7.1 Se perfectionner.	<ul style="list-style-type: none"> • Assister à des formations sur : <ul style="list-style-type: none"> • le service à la clientèle, • les types de pièces, • les types de peinture, • les procédures de réparations, • les nouvelles technologies, etc. • Participer à des groupes de discussions. • Assister à des conférences. • Se tenir à jour au regard des normes et des procédures en lien avec les programmes de certification.
7.2 Offrir un soutien technique aux expertes et aux experts en sinistres ainsi qu'au personnel de l'atelier.	<ul style="list-style-type: none"> - Experte ou expert en sinistres - • Effectuer des analyses de recouvrement. • Répondre à des questions en ce qui a trait : <ul style="list-style-type: none"> • à la cause des dommages, • à la valeur marchande, • aux taux horaires, etc. - Personnel de l'atelier de carrosserie - • Répondre à des questions qui ont trait : <ul style="list-style-type: none"> • aux normes et aux procédures des compagnies d'assurance, • aux normes du GAA, • aux procédures de réparations, • à la signification des documents d'assurance, etc.
7.3 Tenir les logiciels à jour.	<ul style="list-style-type: none"> • Rechercher et mettre à jour les logiciels relatifs : <ul style="list-style-type: none"> • à l'estimation, • au système de gestion, • à la commande de pièces, etc. • Mettre à jour les profils des compagnies d'assurances.

2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur l'exécution de la tâche. Elles illustrent notamment l'environnement de travail, les risques pour la santé et la sécurité au travail, l'équipement, le matériel et les ouvrages de référence utilisés au regard de l'accomplissement de la tâche.

Les exigences de réalisation sont celles établies pour qu'une tâche soit effectuée de façon satisfaisante. Souvent, ces exigences portent sur l'autonomie, la durée, la somme de travail effectué et sa qualité, les attitudes et les comportements appropriés ainsi que la santé et la sécurité au travail.

TÂCHE 1 : Effectuer la gestion des dossiers

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Endroits : <ul style="list-style-type: none"> • à l'atelier de carrosserie, • à la compagnie d'assurance (incluant le télétravail), • chez la cliente ou le client; • au centre de recyclage, • à la fourrière. • En collaboration avec : <ul style="list-style-type: none"> • la ou le secrétaire ou encore l'agente ou l'agent de liaison, • l'experte ou l'expert en sinistres, • l'estimatrice ou l'estimateur de l'atelier de carrosserie, • la cliente ou le client, • la recycleuse ou le recycleur, • le personnel de remorquage et de la fourrière. • À l'aide de documents (électroniques ou papier) : <ul style="list-style-type: none"> • assignation, • preuve de contrat d'assurance de remplacement • formulaire du droit de cession à l'indemnisation, • photocopies du permis de conduire, du certificat d'immatriculation, de la preuve d'assurance et, s'il y a lieu, de la carte de crédit. • À l'aide d'équipement de bureau : <ul style="list-style-type: none"> • ordinateur, • téléphone intelligent, • téléphone ordinaire, • photocopieur. • À l'aide de logiciels ou de modules de logiciels : <ul style="list-style-type: none"> • estimation (<i>Audatex, Mitchell</i>, par exemple), • correcteur d'estimation, • gestion d'horaires, • réception d'assignation, • gestion d'atelier, • courriel, • télécopie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empathie. • Apparence soignée. • Ponctualité. • Politesse. • Courtoisie. • Honnêteté. • Bon jugement. • Bon sens de l'organisation. • Respect du Code de la sécurité routière. • Respect des normes et des procédures des compagnies d'assurances. • Respect des lois, des règlements et des normes en santé et de sécurité au travail.

TÂCHE 1 : Effectuer la gestion des dossiers (suite)

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none">• Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité au travail :<ul style="list-style-type: none">• risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique (travail à l'ordinateur),• risques liés à la sécurité ou dangers pour la sécurité (accidents de la route),• risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial (stress).	

TÂCHE 2 : Analyser les dommages

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Endroits : <ul style="list-style-type: none"> • à l'atelier de carrosserie, • chez la cliente ou le client, • au centre de recyclage, • à la fourrière. • En collaboration avec : <ul style="list-style-type: none"> • la ou le secrétaire ou encore l'agente ou l'agent de liaison, • l'experte ou l'expert en sinistres, • l'estimatrice ou l'estimateur de l'atelier de carrosserie, • l'estimatrice-route ou l'estimateur-route, • la carrossière ou le carrossier, • la cliente ou le client. • À l'aide de documents (électroniques ou papier) : <ul style="list-style-type: none"> • assignation, • formulaire d'autorisation de réparations, • rapport du balayage électronique. • À l'aide d'équipement d'atelier : <ul style="list-style-type: none"> • chandelles, • appareil de levage, • ruban à mesurer, • jauge à mesure télescopique ou mécanique, • appareil pour le balayage électronique (<i>scanner</i>), • système de mesure électronique portatif (châssis), • jauge pour pneu, • aimant, etc. • À l'aide d'équipement de bureau : <ul style="list-style-type: none"> • ordinateur, • tablette, • téléphone intelligent, • téléphone ordinaire, • caméra. • À l'aide de logiciels ou de modules de logiciels : <ul style="list-style-type: none"> • estimation (<i>Audatex, Mitchell</i>, par exemple), • correcteur d'estimation, • identification de véhicules (NIV). • transferts d'images. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ponctualité. • Vérification complète des dommages. • Inscription précise de l'information. • Honnêteté. • Bon jugement. • Respect du Code de la sécurité routière. • Respect des lois, des règlements et des normes en santé et sécurité au travail.

TÂCHE 2 : Analyser les dommages (suite)

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none">• Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité au travail :<ul style="list-style-type: none">• risques liés à la sécurité ou dangers pour la sécurité (accidents de la route et électricité),• risques biologiques ou dangers d'ordre biologique,• risques chimiques ou dangers d'ordre chimique et risques physiques ou dangers d'ordre physique (travail en atelier).	

TÂCHE 3 : Produire une estimation

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Endroits : <ul style="list-style-type: none"> • à l'atelier de carrosserie, • chez la cliente ou le client, • au centre de recyclage, • à la fourrière. • En collaboration avec : <ul style="list-style-type: none"> • l'experte ou l'expert en sinistres, • l'estimatrice ou l'estimateur en imagerie, • l'estimatrice ou l'estimateur de l'atelier de carrosserie, • l'estimatrice-route ou l'estimateur-route, • la carrossière ou le carrossier, • la codeuse ou le codeur, • la cliente ou le client. • À l'aide de documents (électroniques ou papier) : <ul style="list-style-type: none"> • assignation, • estimation, • normes du GAA, • normes et procédures des manufacturiers, • registre des halocarbures (centre de recyclage). • À l'aide d'équipement de récupération de fluide et de réfrigérants. • À l'aide d'équipement de bureau : <ul style="list-style-type: none"> • ordinateur, • tablette, • téléphone intelligent, • téléphone ordinaire. • À l'aide de logiciels ou de modules de logiciels : <ul style="list-style-type: none"> • estimation (<i>Audatex, Mitchell</i>, par exemple), • correcteur d'estimation, • procédures de réparation (<i>ALLDATA, TechAdvisor</i>, par exemple), • commande de pièces, • identification de véhicules (NIV). 	<ul style="list-style-type: none"> • Apparence soignée. • Ponctualité. • Politesse. • Courtoisie. • Honnêteté. • Bon jugement. • Estimation juste et complète. • Respect du Code de la sécurité routière. • Respect du Règlement sur les halocarbures. • Respect des normes du GAA. • Respect des procédures de réparation des manufacturiers. • Respect des normes et des procédures des compagnies d'assurances. • Respect des lois, des règlements et des normes en santé et sécurité au travail.

TÂCHE 3 : Produire une estimation (suite)

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none">• Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité au travail :<ul style="list-style-type: none">• risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique (travail à l'ordinateur),• risques liés à la sécurité ou dangers pour la sécurité (accidents de la route),• risques biologiques ou dangers d'ordre biologique,• risques chimiques ou dangers d'ordre chimique et risques physiques ou dangers d'ordre physique (travail en atelier),• risques physiques ou dangers d'ordre physique (environnement extérieur),• risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial (stress).	

TÂCHE 4 : Analyser une estimation

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Endroits : <ul style="list-style-type: none"> • à la compagnie d'assurance (incluant le télétravail), • à l'atelier de carrosserie (pour le contrôle de qualité des procédures d'estimation et de réparation en lien avec le dossier). • En collaboration avec : <ul style="list-style-type: none"> • l'experte ou l'expert en sinistres, • l'estimatrice ou l'estimateur de l'atelier de carrosserie, • l'estimatrice-route ou l'estimateur-route, • la carrossière ou le carrossier. • À l'aide de documents (électroniques ou papier) : <ul style="list-style-type: none"> • assignation, • estimation, • normes du GAA, • normes et procédures des manufacturiers, • contrats d'assurances primaire et secondaire (concessionnaire). • À l'aide d'équipement de bureau : <ul style="list-style-type: none"> • ordinateur, • tablette, • téléphone intelligent, • téléphone ordinaire. • À l'aide de logiciels ou de modules de logiciels : <ul style="list-style-type: none"> • estimation (<i>Audatex, Mitchell</i>, par exemple), • correcteur d'estimation, • procédures de réparation (<i>ALLDATA, TechAdvisor</i>, par exemple), • commande de pièces, • identification de véhicules (NIV), • estimation de valeur marchande (<i>Autosource, JD Power</i>, par exemple). • Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité au travail : <ul style="list-style-type: none"> • risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique (travail à l'ordinateur), • risques liés à la sécurité ou dangers pour la sécurité (accidents de la route), • risques chimiques ou dangers d'ordre chimique et risques physiques ou dangers d'ordre physique (travail en atelier), • risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial (stress). 	<ul style="list-style-type: none"> • Apparence soignée. • Ponctualité. • Politesse. • Courtoisie. • Honnêteté. • Bon jugement. • Vérification minutieuse et complète de l'information transmise. • Respect du Code de la sécurité routière. • Respect du Règlement sur les halocarbures. • Respect des normes du GAA. • Respect des procédures de réparation des manufacturiers. • Respect des normes et des procédures des compagnies d'assurances. • Respect des lois, des règlements et des normes en santé et sécurité au travail.

TÂCHE 5 : Effectuer la mise en production

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Endroit : <ul style="list-style-type: none"> • à l'atelier de carrosserie. • En collaboration avec : <ul style="list-style-type: none"> • la ou le secrétaire ou encore l'agente ou l'agent de liaison, • l'experte ou l'expert en sinistres, • l'estimatrice ou l'estimateur en imagerie, • l'estimatrice-route ou l'estimateur-route, • la carrossière ou le carrossier, • les fournisseurs de services et de pièces, • la cliente ou le client. • À l'aide de documents (électroniques ou papier) : <ul style="list-style-type: none"> • estimation, • normes du GAA, • normes et procédures des manufacturiers, • preuve de contrat d'assurance, • rapports : balayage électronique, alignement, redressement de châssis, etc. • fiches des pièces, • registre des halocarburés, le cas échéant. • Appareil pour le balayage électronique (<i>scanner</i>). • À l'aide d'équipement de bureau : <ul style="list-style-type: none"> • ordinateur, • tablette, • téléphone intelligent, • téléphone ordinaire, • caméra. • À l'aide de logiciels ou de modules de logiciels : <ul style="list-style-type: none"> • estimation (<i>Audatex, Mitchell</i>, par exemple), • correcteur d'estimation, • procédures de réparation (<i>ALLDATA, TechAdvisor</i>, par exemple), • gestion d'atelier, • commande de pièces. • Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité au travail : <ul style="list-style-type: none"> • risques biologiques ou dangers d'ordre biologique, • risques chimiques ou dangers d'ordre chimique et risques physiques ou dangers d'ordre physique (travail en atelier), • risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial (stress). 	<ul style="list-style-type: none"> • Ponctualité. • Honnêteté. • Bon jugement. • Bon sens de l'organisation. • Respect du Code de la sécurité routière. • Respect du Règlement sur les halocarburés. • Respect des normes du GAA. • Respect des procédures de réparation des manufacturiers. • Respect des normes et des procédures des compagnies d'assurances. • Respect des lois, des règlements et des normes en santé et sécurité au travail.

TÂCHE 6 : Contrôler la qualité des travaux de réparation

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Endroits : <ul style="list-style-type: none"> • à l'atelier de carrosserie, • à la compagnie d'assurance, • chez la cliente ou le client. • En collaboration avec : <ul style="list-style-type: none"> • la ou le secrétaire ou encore l'agente ou l'agent de liaison, • l'experte ou l'expert en sinistres, • l'estimatrice ou l'estimateur en imagerie, • l'estimatrice ou l'estimateur de l'atelier de carrosserie, • l'estimatrice-route ou l'estimateur-route, • la carrossière ou le carrossier, • la représentante ou le représentant de l'enseigne (bannière). • À l'aide de documents (électroniques ou papier) : <ul style="list-style-type: none"> • assignation, • estimation, • normes du GAA, • normes et procédures des manufacturiers, • preuve de contrat d'assurance, • rapports : balayage électronique, alignement, redressement de châssis, etc. • bon de réparation, • factures de pièces, • factures des fournisseurs, • fiches des pièces, • registre des halocarbures, le cas échéant. • Appareil pour le balayage électronique (<i>scanner</i>). • À l'aide d'équipement de bureau : <ul style="list-style-type: none"> • ordinateur, • téléphone intelligent, • téléphone ordinaire. • À l'aide de logiciels ou de modules de logiciels : <ul style="list-style-type: none"> • estimation (<i>Audatex, Mitchell</i>, par exemple), • correcteur d'estimation, • procédures de réparation (<i>ALLDATA, TechAdvisor</i>, par exemple), • gestion d'atelier, • courriel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empathie. • Apparence soignée. • Ponctualité. • Politesse. • Courtoisie. • Honnêteté. • Bon jugement. • Bon sens de l'organisation. • Respect des normes du GAA. • Respect des procédures de réparation des manufacturiers. • Respect des normes et des procédures des compagnies d'assurances. • Respect des lois, des règlements et des normes en santé et sécurité au travail.

TÂCHE 6 : Contrôler la qualité des travaux de réparation (suite)

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none">• Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité au travail :<ul style="list-style-type: none">• risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique (travail à l'ordinateur),• risques liés à la sécurité ou dangers pour la sécurité (accidents de la route),• risques chimiques ou dangers d'ordre chimique et risques physiques ou dangers d'ordre physique (travail en atelier),• risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial (stress).	

TÂCHE 7 : Exercer des activités à caractère administratif

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • En collaboration avec : <ul style="list-style-type: none"> • l'experte ou l'expert en sinistres, • l'estimatrice ou l'estimateur en imagerie, • l'estimatrice ou l'estimateur de l'atelier de carrosserie, • l'estimatrice-route ou l'estimateur-route, • la carrossière ou le carrossier. • À l'aide de documents (électroniques ou papier) : <ul style="list-style-type: none"> • normes du GAA, • normes et procédures des manufacturiers, etc. • À l'aide d'équipement de bureau : <ul style="list-style-type: none"> • ordinateur, • tablette, • téléphone intelligent, • téléphone ordinaire. • À l'aide de logiciels ou de modules de logiciels : <ul style="list-style-type: none"> • estimation (<i>Audatex, Mitchell</i>, par exemple), • procédures de réparation (<i>ALLDATA, TechAdvisor</i>, par exemple), • commande de pièces, • système de gestion, etc. • Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité au travail : <ul style="list-style-type: none"> • risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique (travail à l'ordinateur), • risques chimiques ou dangers d'ordre chimique et risques physiques ou dangers d'ordre physique (travail en atelier), • risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial (stress). 	<ul style="list-style-type: none"> • Apparence soignée. • Ponctualité. • Politesse. • Courtoisie. • Honnêteté. • Bon jugement. • Ouverture au changement. • Respect des normes du GAA. • Respect des normes et des procédures des compagnies d'assurances. • Respect des lois, des règlements et des normes en santé et sécurité au travail.

2.4 Définition des fonctions

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles, qui se définit par les résultats du travail.

Pour la profession d'estimatrices et d'estimateurs de dommages automobiles, les spécialistes de la profession ont pu dégager la fonction ESTIMATION qui comprend :

- la tâche 3 « produire une estimation »,
- la tâche 4 « analyser une estimation ».

Les tâches « Effectuer la gestion des dossiers », « Analyser les dommages », « Effectuer la mise en production », « Contrôler la qualité des travaux de réparation » et « Exercer des activités à caractère administratif » ne peuvent être groupées par affinités.

3 Données quantitatives sur les tâches

Les spécialistes de la profession ont évalué, de façon individuelle, l'occurrence, le temps de travail, la difficulté et l'importance de chacune des tâches.

Elles et ils ont procédé à cette évaluation à la lumière de leur expérience. Les données présentées ici sont fournies à titre indicatif.

3.1 Occurrence des tâches

L'occurrence de la tâche correspond au pourcentage d'estimatrices et d'estimateurs de dommages automobiles qui accomplissent cette tâche dans leur entreprise.

Les spécialistes ont répondu à la question suivante : « Dans votre entreprise, quel est le pourcentage d'estimatrices et d'estimateurs de dommages automobiles qui effectuent cette tâche? »

1. Effectuer la gestion des dossiers.	57,9 %
2. Analyser les dommages.	80,4 %
3. Produire une estimation.	80,4 %
4. Analyser une estimation.	27,1 %
5. Effectuer la mise en production.	63,1 %
6. Contrôler la qualité des travaux de réparation.	81,8 %
7. Exercer des activités à caractère administratif.	90,9 %

3.2 Temps de travail

Le temps de travail est estimé pour chaque tâche selon une période significative.

Les spécialistes ont répondu à la question suivante : « Dans votre entreprise, quel est le pourcentage de temps de travail qui est consacré à l'exécution de cette tâche par une estimatrice ou un estimateur de dommages automobiles? »

1. Effectuer la gestion des dossiers.	6,4 %
2. Analyser les dommages.	19,6 %
3. Produire une estimation.	34,8 %
4. Analyser une estimation.	7,2 %
5. Effectuer la mise en production.	8,6 %
6. Contrôler la qualité des travaux de réparation.	14,7 %
7. Exercer des activités à caractère administratif.	8,7 %

3.3 Importance des tâches

L'importance de la tâche est établie par une évaluation de son caractère prioritaire ou urgent, ou encore par son caractère essentiel ou obligatoire.

Les spécialistes ont répondu à la question suivante : « Dans votre entreprise, quel est le degré d'importance lié à l'exécution de cette tâche (sur une échelle graduée de 1 à 4)? »

1. Effectuer la gestion des dossiers.	3,4
2. Analyser les dommages.	3,8
3. Produire une estimation.	3,7
4. Analyser une estimation.	3,3
5. Effectuer la mise en production.	3,3
6. Contrôler la qualité des travaux de réparation.	3,6
7. Exercer des activités à caractère administratif.	3,0

Légende :

- (1) Tâche très peu importante.
- (2) Tâche peu importante.
- (3) Tâche importante.
- (4) Tâche très importante.

3.4 Difficulté des tâches

La difficulté d'une tâche est établie par une évaluation du degré d'aisance ou d'effort associé à son exécution, tant du point de vue physique qu'intellectuel.

Les spécialistes ont répondu à la question suivante : « Pour une estimatrice ou un estimateur de dommages automobiles, quel est le degré de difficulté lié à l'exécution de cette tâche (sur une échelle graduée de 1 à 4)? »

1. Effectuer la gestion des dossiers.	1,6
2. Analyser les dommages.	2,3
3. Produire une estimation.	2,7
4. Analyser une estimation.	2,4
5. Effectuer la mise en production.	2,3
6. Contrôler la qualité des travaux de réparation.	2,6
7. Exercer des activités à caractère administratif.	1,6

Légende :

- (1) Tâche très facile.
- (2) Tâche facile.
- (3) Tâche difficile.
- (4) Tâche très difficile.

4 Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs

L'accomplissement des tâches de la profession estimatrice ou estimateur de dommages automobiles exige des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs. Ceux-ci ont fait l'objet d'une détermination par les spécialistes de la profession présents à l'atelier pour être ensuite mis en relation avec les tâches et les opérations.

4.1 Connaissances

Les connaissances présentées ici touchent aux principales notions et concepts qui se rapportent aux sciences, techniques, technologies et lois nécessaires à la profession.

Connaissances en mécanique

Des connaissances en mécanique sont requises pour exercer la profession.

Ainsi, des connaissances sur les systèmes de direction, de freinage, de suspension, de climatisation, de refroidissement et d'échappement de même que sur leurs principaux composants permettent aux estimatrices et aux estimateurs :

- d'établir les dommages liés au sinistre (opération 2.7),
- de repérer les dommages antérieurs (opération 2.8),
- de déterminer les pièces à conserver ou à ajouter au stock (opération 3.3),
- de rechercher des pièces (opération 3.4),
- de commander les pièces (opération 5.1),
- d'effectuer le suivi des réparations (opération 5.4).

Connaissances en débosselage

Les personnes qui exercent la profession doivent connaître les procédures de démantèlement et de sectionnement, ainsi que les marches à suivre pour la réparation des châssis et des panneaux d'un véhicule automobile.

De plus, des connaissances de base sur les caractéristiques des matériaux métalliques (types de métaux et d'alliages) et composites sont également nécessaires dans le métier.

Ces connaissances sont utiles pour :

- Analyser les dommages (tâche 2);
- Produire une estimation (tâche 3);
- Analyser une estimation (tâche 4);
- Effectuer le suivi du démantèlement (opération 5.3);
- Effectuer le suivi des réparations (opération 5.4).

Connaissances sur les types de peinture automobile

Les estimatrices et les estimateurs en dommages automobiles doivent avoir des notions de base dans le domaine de la peinture automobile : méthodes de préparation, types d'apprêts, de peinture et de vernis, nombre de couches à appliquer et méthodes à utiliser pour l'agencement des couleurs, par exemple.

Ces notions servent pour l'analyse des dommages (tâche 2), la production et l'analyse d'une estimation (tâches 3 et 4) et le suivi des réparations (opération 5.4).

Connaissances sur la législation et la réglementation

Comme mentionné dans le premier chapitre de ce rapport, les estimatrices et les estimateurs doivent respecter les lois et les règlements en vigueur, soit : la Loi sur l'assurance automobile, le Code de la sécurité routière, la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, la Loi sur la protection du consommateur, le Règlement sur les halocarbures de même que les lois, les règlements et les normes en santé et sécurité au travail.

Ces connaissances sont mobilisées pour toutes les tâches de la profession.

Connaissances sur les assurances

Des connaissances sur les types de protections (collision ou versement, accidents sans collision ni versement, par exemple); les principaux avenants (valeur à neuf, feux, vols, vandalisme, etc.); les types de contrats d'assurances (primaire et secondaire); les méthodes de calcul des valeurs marchandes et de remplacement ainsi que les types de franchises sont nécessaires à l'exercice de l'ensemble des tâches de la profession.

Les spécialistes présents à l'analyse de profession ont souligné que ces connaissances sont essentielles pour les relations avec la clientèle puisque les estimatrices et les estimateurs doivent souvent expliquer et vulgariser l'information en lien avec les contrats d'assurances.

Connaissances sur les techniques de négociation et de vente

Les estimatrices et les estimateurs de dommages automobiles, particulièrement les personnes à l'emploi d'un atelier de carrosserie, utilisent des techniques de négociation et de vente pour :

- négocier des taux horaires (opération 1.2),
- donner à la cliente ou au client un aperçu des travaux à effectuer (opération 2.10),
- effectuer une demande de supplément (opération 5.5),
- gérer les plaintes (opération 6.3).

Connaissances en informatique

Comme on l'a vu ci-dessus, l'informatique est de plus en plus associée au travail.

Ainsi, pour ce qui touche au matériel, les personnes utilisent des ordinateurs de bureau et leurs périphériques, des tablettes ainsi que des téléphones intelligents.

En ce qui a trait aux logiciels, les estimatrices et les estimateurs utilisent des logiciels de bureautique tels que les messageries électroniques, les navigateurs Web, les traitements de texte et les tableurs.

La profession demande l'emploi de logiciels spécialisés pour :

- les réceptions d'assignation,
- l'identification des véhicules (NIV),
- les diagnostics,
- les transferts d'images,
- l'estimation proprement dite (incluant les correcteurs d'estimation),
- la commande de pièces,
- la gestion des horaires,
- le choix des pièces à réutiliser (centre de recyclage).

Connaissances en photographie

Les estimatrices et les estimateurs en dommages automobiles utilisent les photographies numériques à de nombreuses occasions au cours du travail. Elles et ils doivent être capables de produire des photographies avec un éclairage et un angle adéquats et les images captées doivent être nettes et prises à la bonne distance.

Les images numériques sont utilisées pour :

- Analyser les dommages (tâche 2);
- Produire une estimation (tâche 3);
- Analyser une estimation (tâche 4);
- Contrôler la qualité des procédures d'estimation et de réparation en lien avec le dossier (opération 4.7);
- Effectuer le suivi des réparations (opération 5.4);
- Produire la conciliation du supplément (opération 5.6).

Connaissances en mathématiques

La profession demande des connaissances en mathématiques : opérations de base, règle de trois, moyennes et pourcentages. Ces connaissances sont mobilisées pour l'ensemble des tâches.

Connaissances sur les unités de mesure

La capacité à convertir des unités de mesure dans les systèmes international et impérial est aussi requise.

Connaissances en électricité et en électronique

Les estimatrices et les estimateurs doivent avoir des connaissances sur les principaux systèmes électriques et électroniques présents dans les véhicules : système de charge, systèmes d'aide à la conduite, caméras, radars et autres composants électroniques, etc.

La plupart du temps, les estimatrices et les estimateurs de dommages automobiles n'utilisent pas les instruments de mesure électriques. Toutefois, avec l'arrivée des voitures hybrides et électriques, certaines personnes sont appelées à appliquer la procédure de débranchement électrique sur ces véhicules et à utiliser un multimètre. Elles doivent donc avoir acquis des notions telles que le voltage et l'intensité.

Les connaissances en électricité et en électronique sont utiles pour :

- Analyser les dommages (tâche 2);
- Produire une estimation (tâche 3);
- Analyser une estimation (tâche 4);
- Effectuer le suivi du démantèlement (opération 5.3);
- Effectuer le suivi des réparations (opération 5.4).

Il est à noter qu'aux fins de l'analyse des dommages (tâche 2), les estimatrices et les estimateurs doivent être capables de raccorder une batterie d'accumulateurs.

Connaissances en environnement

Les connaissances en environnement sont en lien avec la réglementation et les bonnes pratiques de recyclage. Ces connaissances ont trait :

- à la manipulation des halocarbures,
- à la récupération des huiles et des fluides,
- à la récupération des pneus,
- à la récupération des métaux.

Rédaction en français

La profession ne demande pas des connaissances particulières en rédaction française. Toutefois, bon nombre d'employeurs du secteur des assurances s'attendent à ce que les estimatrices et les estimateurs rédigent, le plus possible, leurs documents dans un français exempt de faute.

Connaissances en anglais

La lecture de l'anglais est essentielle dans l'exercice de la profession et permet de consulter les bulletins en ligne, de déterminer les procédures de réparation et d'analyser les dommages.

La connaissance pratique de l'anglais parlé est un atout pour communiquer avec la clientèle anglophone.

4.2 Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives présentées ci-dessous ont trait aux principales stratégies intellectuelles mises en œuvre dans l'exercice de la profession.

Habiletés en planification

Les estimatrices et les estimateurs doivent avoir des habiletés en planification pour :

- Effectuer la gestion des dossiers (tâche 1);
- Prendre les rendez-vous avec la cliente ou le client et gérer les plaintes (opérations 1.3 et 6.3);
- Effectuer la mise en production (tâche 5).

Habiletés en résolution de problèmes

La résolution de problèmes est associée à l'ensemble des tâches de la profession. Les spécialistes y ont recours de façon particulière pour : faire face aux imprévus lors de la mise en production, gérer des plaintes et assurer le service après-vente.

4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques

De l'avis des spécialistes présents à l'analyse, le travail des estimatrices et des estimateurs ne demande aucune habileté motrice ou kinesthésique particulière.

4.4 Habiletés perceptives

La profession ne demande pas d'habiletés particulières en ce qui a trait à la vision, à l'audition, au toucher, à l'odorat et au goût.

4.5 Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent certaines attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Pour la profession estimatrice ou estimateur de dommages automobiles, les comportements socioaffectifs portent sur les relations interpersonnelles, la santé et la sécurité au travail ainsi que l'éthique.

Relations interpersonnelles

Les estimatrices et les estimateurs de dommages doivent être capables de nouer des relations interpersonnelles de qualité.

La qualité de ces relations se traduit par l'adoption d'attitudes et des comportements d'empathie envers des victimes d'accidents, la capacité de travailler en équipe, ainsi que la patience et le respect des personnes dans le traitement des plaintes.

Comportements liés à la santé et à la sécurité

Les comportements préventifs en matière de santé et de sécurité au travail se traduisent, entre autres, par :

- le port de l'équipement de protection individuelle,
- le respect des procédures de travail pour les estimations de véhicules électriques et hybrides,
- le respect des exigences définies par le système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT),
- le respect du code de la sécurité routière lors des déplacements,
- l'utilisation sécuritaire des équipements,
- le respect des lois, des règlements et des normes en santé et sécurité au travail.

Éthique professionnelle

De l'avis des spécialistes présents à l'analyse, l'éthique professionnelle se manifeste par :

- la confidentialité des informations personnelles,
- le respect de la clientèle,
- le respect du code de déontologie pour les personnes qui travaillent dans le secteur des assurances.

5 Niveaux d'exercice

Des niveaux d'exercice existent pour les personnes qui exercent la profession dans le secteur des assurances. Ces niveaux d'exercice sont définis par le GAA en vertu de l'article 171 de la Loi sur l'assurance automobile.

Selon la Loi, le GAA est responsable de la qualification de la personne qui souhaite agir à titre d'estimatrice ou d'estimateur. Dans ce contexte, il administre des programmes de formation et détermine les exigences minimales imposées aux estimerices et estimateurs.

Les niveaux d'exercice dans le domaine des assurances sont :

- Apprentie estimerice ou apprenti estimateur de dommages automobiles (catégorie « A » - Automobile);
- Estimerice ou estimateur de dommages automobiles (catégorie « A » - Automobile).

Des certificats existent aussi pour les véhicules et équipements lourds (Catégorie « L »). Certains estimateurs et estimerices peuvent être titulaires de deux certificats d'estimateurs.

Selon les spécialistes présents à l'analyse, la profession ne comprend pas de niveaux d'exercice pour les personnes qui exercent la profession dans les secteurs autres que celui des assurances.

Annexe : Problématiques liées à la santé et à la sécurité au travail pour les estimatrices et les estimateurs de dommages automobiles

Rédigée à partir des informations du rapport d'analyse de profession estimatrices et estimateurs de dommages automobiles produit pour le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles.

Marie-Andrée Paquêt
Conseillère en hygiène industrielle
Auto Prévention

Tableau 1 : Détermination des risques et des moyens de prévention en santé et en sécurité au travail pour la profession estimerices et estimateurs de dommages automobiles

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
1	<p>Risques chimiques ou dangers d'ordre chimique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matières dangereuses <ul style="list-style-type: none"> ○ lave-vitre ○ solvants ○ produits de finition automobile ○ aérosols ○ urée ○ essence ○ gaz réfrigérant ○ produits nettoyants ○ batteries et électrolyte à batterie • Résidus toxiques après incendie [suie, hydrocarbures aromatiques polycycliques adsorbés sur les aérosols (suie et poussière), dégazage de composés organiques semi-volatils, etc.] • Gaz d'échappement (monoxyde de carbone, particules fines) 	<ul style="list-style-type: none"> • Brûlure chimique • Irritations • Irritation • Réaction allergique • Asthme • Cancer (certaines substances) • Maux de tête • Nausées • Vomissements • Vertiges • Perte de conscience, coma, décès 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation sur le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) • Formation sur le transport des matières dangereuses (TMD) • Port des équipements de protection individuelle requis pour la manipulation des produits ou la présence de contaminants dans l'air (ex. : atelier de peinture) • Protection respiratoire (exposition à des brouillards d'eau contaminée par des résidus après incendie, durant le lavage ou exposition à des aérosols solides) • Gants de protection (nitrile, néoprène, latex) • Lunettes de protection contre les éclaboussures/écran facial • Aspirateur muni d'un filtre HEPA • Méthode de travail — ne pas utiliser de solvant ou composés chlorés pour nettoyer des résidus après incendie sur un véhicule • Ventilation locale — aspiration • Ventilation générale • Détecteur de CO • Méthode de travail

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
2	<p>Risques physiques ou dangers d'ordre physique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vibrations du véhicule (corps entier) • Vibrations outils (main – bras) • Froid hivernal • Bruit 	<ul style="list-style-type: none"> • Troubles musculosquelettiques • Troubles gastriques • Troubles vasculaires, inconfort • Engelage, hypothermie • Stress, acouphènes, perte d'audition 	<ul style="list-style-type: none"> • Siège à suspension dans les camions • Bon ajustement du poste de conduite • Outils moins vibrants • Gants antivibrations • Port de vêtements adaptés au froid • Port de protecteurs auditifs dans les endroits où le bruit est élevé
3	<p>Risques biologiques ou dangers d'ordre biologique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moisissure (véhicules inondés ou incendiés) • Contamination bactérienne (véhicules inondés, présence de sang à la suite d'un accident, seringues usagées, mouchoirs sales, couches usées, condoms) 	<ul style="list-style-type: none"> • Réaction allergique (rhinite, pneumonie d'hypersensibilité) • Maladies transmises par le sang, les fluides corporels et les excréments (gastroentérite, hépatite C, dermatite) 	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter d'entrer dans le véhicule s'il a été inondé ou porter des ÉPI (combinaison Tyvek, gants imperméables, pièce faciale filtrante P100, lunettes de sécurité) • Ne pas ramasser de seringues, de couches usées ou autre objet non identifié avec les mains (ne pas ramasser, faire ramasser par le propriétaire du véhicule ou ramasser avec des pinces)
4	<p>Risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manutention fréquente • Effort excessif • Postures contraignantes (dénivellement et nettoyage du véhicule, prise de photos, repérage d'informations dans des endroits peu accessibles) 	<ul style="list-style-type: none"> • Troubles musculosquelettiques • Lombalgie 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation sur la manutention de charges • Équipement de manutention de charges (chariot, support, etc.) • Formation à l'ajustement adéquat du poste de conduite • Accessoires de déneigement télescopiques et légers • Utilisation d'une perche à égoportrait pour la prise de photos difficiles d'accès • Aménagement du poste de travail à l'ordinateur

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
5	<p>Risques liés à la sécurité ou dangers pour la sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chutes et glissades (sol glissant et irrégulier) • Outil tranchant (couteau de précision) • Pièces à rebords tranchants • Heurt par véhicules • Conditions de la route • Accident de la route • Coussins gonflables endommagés (déclenchement inopiné) • Heurt par des chariots élévateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Blessures diverses et lésions internes (fracture, foulure, entorse, contusion, écorchure, égratignure, ecchymose, écrasement, coupure, lacération) • Lacérations • Lésions internes : hémorragie, fracture, commotion cérébrale • Polytraumatismes, décès • Abrasions, contusions, fractures, brûlures, dommages aux tympans (bruit) • Lésions internes : hémorragie, fracture, commotion cérébrale 	<ul style="list-style-type: none"> • Port de chaussures antidérapantes et de crampons • Sel de déglacage et pelle • Couteau de précision à lame rétractable automatique • Port de gants de manutention • Ruban adhésif pour recouvrir les pièces à rebord tranchant • Formation sur la conduite préventive (surfaces enneigées et dérapage contrôlé) • Bon entretien du véhicule (freins, pneus, essuie-glace, moteur, etc.) • Utilisation de véhicules équipés de systèmes de sécurité (caméra de recul, limiteur et régulateur de vitesse, système de détection de conduite tel que précollision, sortie de voie) • Planification des itinéraires en fonction de l'état du réseau routier (Québec 511) • Se décharger de toute électricité statique avant de toucher aux composants du système • S'assurer que la batterie est déconnectée • Respecter la méthode sécuritaire • Porter des ÉPI (gants, lunettes, chaussures, protecteurs auditifs) • Respect des voies de circulation • Périmètre de sécurité • Établir un contact visuel avec le cariste si le lieu oblige la cohabitation chariot – piéton

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
	<ul style="list-style-type: none"> • Agression par des clients mécontents • Électricité • Véhicule hors sol (sur pont élévateur) 	<ul style="list-style-type: none"> • Contusion, lacération, abrasion, fracture, commotion cérébrale • Électrisation • Blessures diverses et lésions internes (fracture, foulure, entorse, contusion, écorchure, égratignure, ecchymose, écrasement, coupure, lacération) 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation sur l'approche clientèle (désamorçage de crise, savoir-être, courtoisie, diplomatie) • Ne tolérer aucune forme de harcèlement ou d'intimidation • Méthode de travail — Travail hors tension [batterie(s) débranchée(s)] • Respecter la méthode de travail : ne pas élever un véhicule dont les points de levage sont en mauvais état; ne pas travailler sous un véhicule dont on n'est pas certain du centre de gravité (vérifier la stabilité avant d'élever le véhicule), etc. • Formation sur le levage sécuritaire des véhicules
6	<p>Risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrainte d'horaire (trafic, bris mécanique, conditions routières) • Clientèle difficile ou mécontente <ul style="list-style-type: none"> • Agression physique • Agression verbale • Surcharge mentale • Responsabilité <ul style="list-style-type: none"> • Sécurité des personnes • Conséquences financières d'un oubli 	<ul style="list-style-type: none"> • Stress <ul style="list-style-type: none"> ○ Trouble du sommeil ○ Affaiblissement du système immunitaire ○ Anxiété, dépression ○ Augmentation de la fréquence cardiaque et de la pression artérielle ○ Hyperglycémie, augmentation du taux de cholestérol et d'acides gras dans le sang ○ Tension ou douleurs musculaires (augmente 	<ul style="list-style-type: none"> • Bien planifier les déplacements et l'organisation des tâches • Contacter le client en cas de retard • Bien entretenir le véhicule • Formation sur l'approche clientèle (désamorçage de crise, savoir-être, courtoisie, diplomatie) • Ne tolérer aucune forme de harcèlement ou d'intimidation • Bonne planification du temps alloué pour faire un travail de qualité

Tableau 2 : Association des sources de risques aux tâches et aux opérations de la profession estimatrices, estimateurs de dommages automobiles

Tâche 1 : Effectuer la gestion des dossiers (compagnie d'assurance, atelier de carrosserie, bureau, centre de recyclage, fourrière)

	<i>Opérations</i>	1	2	3	4	5	6
1.1	Prendre connaissance : <ul style="list-style-type: none"> • de l'assignation, • de l'estimation produite par un estimateur route, • de la demande d'une cliente ou d'un client 	0	0	0	+	0	0
1.2	Négocier des taux horaires	0	0	0	+	0	0
1.3	Prendre un rendez-vous avec la cliente ou le client.	0	0	0	0	0	+
1.4	Accueillir la cliente ou le client.	0	0	0	+	+	++
1.5	Effectuer le suivi avec la personne experte en sinistre	0	0	0	+	+	+

Légende

0	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est moyen
+++	Le risque est élevé

Tâche 2 : Analyser les dommages (atelier de carrosserie, centre de recyclage, fourrière, chez le client)

	Opérations	1	2	3	4	5	6
2.1	Se déplacer, s'il y a lieu.	0	+	0	0	+	+
2.2	Appliquer la procédure de débranchement électrique pour les véhicules hybrides et électriques.	0	+	0	++	+++	+
2.3	Laver le véhicule.	+	+	+	++	+	0
2.4	Identifier le véhicule	0	+	0	++	++	0
2.5	Effectuer un balayage de diagnostic.	0	0	0	0	0	0
2.6	Prendre des photos.	+	+	+	++	++	0
2.7	Établir les dommages liés au sinistre.	+	+	+	++	++	++
2.8	Repérer les dommages antérieurs.	0	+	+	+	+	++
2.9	Effectuer le démantèlement partiel d'un véhicule carrossable, s'il y a lieu.	+	++	++	+++	+++	+
2.10	Donner, à la cliente ou au client, un aperçu des travaux à effectuer.	0	0	0	0	0	++

Tâche 3 : Produire une estimation (atelier de carrosserie, centre de recyclage, fourrière, chez le client)

	Opérations	1	2	3	4	5	6
3.1	Détecter les matières : <ul style="list-style-type: none"> • matériaux métalliques • matériaux composites • réfrigérant • fluides. 	+	0	0	+	+	0
3.2	Déterminer les méthodes de réparation	0	+	+	+	++	0
3.3	Déterminer les pièces à conserver ou à ajouter au stock (centre de recyclage seulement)	++	++	++	++	++	0
3.4	Rechercher des pièces : <ul style="list-style-type: none"> • d'origine, • similaires, • usagées, • remises à neuf. 	0	0	0	+	0	0
3.5	Rédiger l'estimation.	0	+	0	+	+	+
3.6	Soumettre l'estimation aux fins d'approbation.	0	0	0	0	0	++

Les estimatrices et les estimateurs en imagerie n'exécutent pas cette tâche.

Tâche 4 : Analyser une estimation (compagnie d'assurance, atelier de carrosserie)

	Opérations	1	2	3	4	5	6
4.1	Prendre connaissance de l'assignation.	0	0	0	0	0	0
4.2	Vérifier et valider la conformité de l'estimation.	0	0	0	+	+	0
4.3	Estimer la valeur marchande préliminaire, s'il y a possibilité de perte totale.	0	0	0	+	+	++
4.4	Rendre une décision : <ul style="list-style-type: none"> estimation acceptée, estimation à corriger, perte totale du véhicule. 	0	0	0	+	0	+
4.5	Établir la valeur marchande préliminaire, à la suite d'une décision de perte totale.	0	0	0	+	0	0
4.6	Soumettre la valeur marchande préliminaire à la personne experte en sinistres.	0	0	0	+	0	++
4.7	Contrôler la qualité des procédures d'estimation et de réparation en lien avec le dossier.	0	0	0	+	+	0

Tâche 5 : Effectuer la mise en production (atelier de carrosserie)

	Opérations	1	2	3	4	5	6
5.1	Commander les pièces.	0	0	0	0	+	0
5.2	Effectuer un balayage de diagnostic ou effectuer un suivi du balayage de diagnostic (véhicule carrossable).	0	0	0	0	0	0
5.3	Effectuer le suivi du démantèlement.	+	0	0	0	+	0
5.4	Effectuer le suivi des réparations.	+	0	+	+	+	0
5.5	Effectuer une demande de supplément.	0	0	0	0	+	++
5.6	Produire la conciliation du supplément	0	0	0	0	+	++

Tâche 6 : Contrôler la qualité des travaux de réparation (atelier de carrosserie, compagnie d'assurance, chez le client)

	Opérations	1	2	3	4	5	6
6.1	Effectuer l'inspection du véhicule ou voir à son inspection	+	++	+	+	+	+
6.2	Effectuer la livraison du véhicule.	0	+	0	+	+	++
6.3	Gérer les plaintes.	0	0	0	+	+	+++
6.4	Procéder à la fermeture du dossier.	0	0	0	0	0	+

Tâche 7 : Exercer des activités à caractère administratif

	Opérations	1	2	3	4	5	6
7.1	Se perfectionner.	0	0	0	0	+	+
7.2	Offrir un soutien technique aux expertes et aux experts en sinistres ainsi qu'au personnel de l'atelier.	0	0	0	+	0	+
7.3	Tenir les logiciels à jour.	0	0	0	+	0	+



MISSION du CSMO-Auto

Agir comme levier dans l'industrie des services automobiles sur le plan de la main-d'œuvre afin d'améliorer l'emploi, les compétences, les pratiques de ressources humaines, et la connaissance du secteur.

Nos partenaires



La Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec
www.ccaq.com

Enregistrée selon ISO 9001:2008



Avec la contribution financière de :

