



**ASSOCIATION DES EXPERTS EN SINISTRE  
INDÉPENDANTS DU QUÉBEC INC.**

**EXECUTIF**

**Président  
BERTRAND VARY**

**Ex-officio  
CLAUDE NADEAU**

**Vice-président  
LUC GNOCCHINI**

**DIRECTEURS  
ISABELLE DOUCET  
CHANTAL DOUCET  
DENIS DUCHESNE  
CHARLES A. BERTHIAUME  
CHRISTIAN LABELLE**

**DÉLÉGUÉ ACEI/CIAA  
DENIS DUCHESNE**

**DIRECTRICE GÉNÉRALE  
SYLVIE SAMSON**

**Coordonnées :**

CP 60004 BP St-Jacques Granby  
(Québec) J2G 3N2  
Téléphone : (450) 619-9291 # 337

Courriel :  
sylvie.samson@lague-vary.com

**Depuis 1942**

AFFILIÉE À :



**Rapport sur l'application de la loi sur la  
distribution des  
produits et services financiers**

**Remarques de l'Association des experts en  
sinistre indépendants du Québec  
(AESIQ)**

**Septembre 2015**

## **L'AESIQ**

Selon les plus récentes données disponibles, l'AESIQ représente environ 310 membres actifs d'experts en sinistre indépendants au Québec, soit 44% des quelques 714 professionnels actifs à ce titre au Québec.

L'AESIQ a été fondée en 1942. Elle a pour but de promouvoir et de représenter auprès de l'industrie de l'assurance, des autorités et du public, les intérêts professionnels communs des experts en sinistres indépendants qui sont titulaires d'un permis d'exercer. Elle fait notamment la promotion de normes uniformes de conduite dans le règlement des sinistres, encourage la formation continue de ses membres et vise une meilleure compréhension de l'expertise de ses membres par l'industrie, les autorités et le public.

Règle générale, les experts en sinistre indépendants réalisent des mandats en règlement de sinistres pour le compte des assureurs de dommages. Ils peuvent aussi réaliser des mandats pour le compte d'assurés avec un permis spécialement délivré à cet effet.

Les experts en sinistre indépendants sont l'objet d'un encadrement de type professionnel depuis 1989. L'AESIQ est membre de l'ACEI: l'Association Canadienne des Experts Indépendants. Toutefois, l'AESIQ est totalement autonome dans ses prises de décisions.



## **Introduction**

L'Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ) vous fait part de ses commentaires concernant le Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF).

Tout d'abord, l'AESIQ tient à vous signaler qu'elle aurait apprécié disposer d'une plus longue période de temps pour formuler ses remarques. Elle croit aussi nécessaire d'élargir le débat sur ces questions, étant donné l'envergure des remises en question que soulève ou propose le rapport.

L'AESIQ ne cache pas sa surprise et sa déception devant le rapport. À ses yeux, l'application de la LDPSF depuis 1998 démontre exactement l'inverse de ce que le rapport paraît conclure en ce qui a trait à l'encadrement déontologique des représentants, en particulier des experts en sinistre. Loin de constituer une forme d'encadrement « superflue », l'expérience de la loi a plutôt démontré qu'il existait un réel besoin de professionnaliser les fonctions de représentants en produits et services financiers, incluant les experts en sinistre.

Par conséquent, l'AESIQ est en désaccord avec les pistes mises de l'avant dans le rapport concernant l'encadrement de ses représentants, en particulier avec l'idée d'exclure les experts en sinistres indépendants et les experts en sinistre à l'emploi de l'assureur, de la définition de « représentants ».



## **Encadrement des représentants**

Le rapport affiche à travers ses recommandations et questionnements, une orientation clairement favorable à l'élimination de l'encadrement du type professionnel pour les représentants en produits et services financiers. Il remet aussi en question l'encadrement déontologique des experts en sinistre à l'emploi de l'assureur et des experts en sinistre indépendants, soit la quasi-totalité des quelques 3000 experts en sinistre au Québec.

Pour ce qui est de l'encadrement déontologique des représentants en général, l'AESIQ juge inconcevable de retourner en arrière sur ce progrès. Ce ne sont certainement pas des arguments de coûts ou d'harmonisation avec le reste du Canada qui pourraient le justifier. Cela équivaldrait à dé-professionnaliser ces fonctions alors qu'elles sont certainement parmi celles qui ont le plus besoin de ne pas l'être. En matière de produits et services financiers, les consommateurs doivent être plus protégés que moins, et le cadre règlementaire doit être plus complet. La plupart du temps, le moyen pour les consommateurs d'acquérir et de recevoir des produits et services financiers est de passer par l'intermédiaire de représentants. Toute mesure visant à renforcer l'intégrité de ces intermédiaires est importante.

L'AESIQ incite donc le gouvernement à renoncer à poursuivre dans cette voie, qu'elle considère non seulement mauvaise, mais impraticable au sens où il est peu envisageable d'abolir un volet entier du système de protection des consommateurs en matière de produits et services financiers.



### **Cas particulier des experts en sinistre**

Le principal motif invoqué dans le rapport concernant les experts en sinistre est à l'effet que ceux-ci n'offrent pas « de service d'intermédiaire ou de contre-expertise pour le consommateur ». Le rapport affirme que l'expert en sinistre à l'emploi de l'assureur (incluant les experts indépendants selon notre interprétation de ce passage du rapport), exécute essentiellement une tâche pour le compte de l'assureur et ne fournit aucun service au client.

L'AESIQ ne voit pas les choses de cet œil. Il est vrai que l'expert en sinistre reçoit ses mandats de l'assureur. Mais l'expertise en sinistre est aussi un service de l'assureur à l'assuré, qui ne saurait gérer par lui-même le processus d'indemnisation. En effet, celui-ci exige une expertise particulière, parfois très poussée. De ce point de vue, l'expertise en sinistre entre clairement dans la définition des services financiers. Il est surprenant pour l'AESIQ que cette lecture des choses – à la base de la décision d'encadrer les experts en sinistre en 1998 – ait été perdue de vue et donne lieu à la révision navrante du rôle de l'expert en sinistre proposée par le rapport.

Le rapport avance aussi l'argument que l'encadrement des experts en sinistre peut engendrer des situations particulièrement compliquées, à la fois pour l'expert et pour l'assureur. L'AESIQ est également surprise de cet énoncé. L'encadrement professionnel a précisément pour but de créer une saine tension entre les obligations déontologiques que requiert l'exercice de la profession et d'autres forces, souvent financières ou commerciales, pouvant infléchir le comportement du professionnel. Ce n'est que dans l'hypothèse où l'on ne jugerait pas nécessaire ce contrepois qu'on se plaindrait d'une telle dynamique ou qu'on l'invoquerait à l'appui d'une réforme.



L'AESIQ souhaite donc affirmer son désaccord avec l'idée de dé-professionnaliser les experts en sinistre, et pour les raisons que fait valoir le rapport.

Dans la même foulée, l'Association s'étonne aussi du fait que le rapport envisage un encadrement différent pour les experts en sinistre, selon qu'ils sont à l'emploi des assureurs ou indépendants.

Pour l'AESIQ, l'encadrement déontologique des experts en sinistre n'a rien à voir avec le lien d'emploi. Il s'agit d'une seule et même profession, fondée sur la même expertise. La situation n'est, en ce sens, aucunement différente de celle d'un ingénieur, d'un technologue ou d'une infirmière. Tout encadrement déontologique de type professionnel découle non pas d'un lien d'emploi mais d'une expertise qui, si elle n'est pas exercée avec intégrité, fait peser un risque important au public. Les membres de l'AESIQ considèrent qu'ils possèdent une telle expertise, qui leur procure un avantage important sur quiconque ne la détient pas. Celle-ci doit donc être utilisée dans un cadre déontologique approprié et rien ne justifie que cette obligation soit différente selon le lien d'emploi.

À titre d'exemple, ce n'est pas parce qu'un ingénieur ou un technologue est à l'emploi d'une firme conseil ou d'un fabricant qu'il se trouve libéré de ses obligations déontologiques envers le public (dans leur cas, il s'agit du client de la firme ou du consommateur du produit du fabricant). La logique voulant que les obligations déontologiques de l'ingénieur ou du technologue soient différentes ou inexistantes parce qu'il ne rend pas de service direct au consommateur, n'aurait aucun sens dès lors que l'on juge qu'une profession est détentrice d'une expertise qui exige un cadre déontologique.

Le rapport prend-il implicitement position sur le fait que l'expertise en règlement de sinistre ne constitue pas



une expertise professionnelle justifiant un encadrement conséquent? C'est ce qu'il paraît faire. Nous ne pouvons qu'être en profond désaccord avec cette lecture de la profession. En fait l'AESIQ n'a jamais pensé qu'il serait un jour question de retourner en arrière sur une question aussi importante aux yeux de ses membres et des consommateurs.

### **Une conception profondément ancrée**

La vision professionnelle du rôle des experts en sinistre est largement partagée au sein de la profession. La conscience de détenir une expertise qui nécessite un encadrement déontologique est profondément ancrée parmi les membres.

Les résultats d'un récent sondage effectué par la Chambre de l'assurance de dommages auprès de ses assujettis entre le 21 août et le 18 septembre 2015, soit après la publication du rapport sur l'application de la loi, en témoignent. L'AESIQ a demandé à la Chambre d'isoler les réponses fournies par les experts en sinistre indépendants :

- À la question « L'exigence d'un certificat doit-elle demeurer? » 98.3% des répondants ont répondu oui.
- À la question « Jugez-vous important de devoir respecter un code de déontologie pour exercer votre profession, et devrait-il en être ainsi pour chacune des catégories de représentants? » 97.2% ont répondu oui.
- À la question « Jugez-vous important de faire de la formation continue pour exercer votre



profession, et, devrait-il en être ainsi pour chacune des catégories de représentants? » 87% ont répondu oui.

- Enfin, à la question « Jugez-vous important qu'il y ait en place un processus disciplinaire en cas de faute déontologique ? » 90.8% ont répondu oui, en ce qui a trait spécifiquement à leur groupe, les experts en sinistre indépendants.

Ces chiffres démontrent on ne peut plus clairement, que la culture du professionnalisme chez les experts en sinistre indépendants est profondément ancrée et que les principaux concernés ne sont pas disposés à consentir un recul sur cette question. On pourrait les interpréter en affirmant que non seulement les répondants considèrent que l'expertise détenue procure un pouvoir dont il peut être facile d'abuser, mais aussi que la fréquence et la nature des circonstances qui font appel à l'intégrité professionnelle sont telles qu'elles justifient entièrement le besoin d'un cadre déontologique.

### **Le processus d'indemnisation**

Par ailleurs, force est de constater que ce besoin existe aussi chez les consommateurs. Ainsi, depuis 2001, la CHAD a reçu 773 plaintes concernant des experts en sinistre, dont 281 concernant des experts en sinistre indépendants. On peut attribuer cette situation, en partie, au fait que le consommateur – même si tout a été fait dans les règles de l'art pour déterminer ses besoins de couverture au moment de la vente de la police – ne fait l'expérience de la protection de son contrat d'assurance que lorsqu'une réclamation survient. L'expert en sinistre est alors son principal interlocuteur. Il est normal que les plaintes soient



dirigées vers lui plutôt que vers le représentant qui lui a vendu le produit.

Ces données démontrent également que le besoin d'avoir des experts en sinistre agissant avec transparence et intégrité au moment d'exécuter les protections prévues au contrat, est certainement aussi important que d'avoir les représentants bien encadrés sur le plan déontologique, lors de la vente des produits de l'assurance de dommages. En d'autres mots, il s'agit d'un service financier à part entière : le consommateur n'est pas seulement en droit de s'attendre à être bien conseillé lors de l'acquisition de son contrat d'assurance, mais aussi à être assisté de façon toute aussi intègre et professionnelle lors du règlement d'un sinistre, selon les paramètres prévus par le contrat d'assurance, bien entendu, ni plus ni moins, pourrait-on ajouter.

L'AESIQ conteste aussi l'affirmation, par trop simple, à l'effet que c'est « le contrat d'assurance qui assure la protection du client ». Cette vision du processus d'indemnisation est réductrice. Le contrat d'assurance est un document qui doit fréquemment être interprété ou mis en œuvre en tenant compte des circonstances. Chaque règlement de sinistre comporte des particularités. L'expert en sinistre est la cheville ouvrière de ce processus parfois complexe. Il agit également pour le compte de l'assureur, mais il doit le faire de façon professionnelle, c'est-à-dire en ne tirant pas avantage de son expertise au détriment du consommateur.

Enfin, l'AESIQ croit utile de souligner que les experts en sinistre indépendants interviennent fréquemment dans des sinistres majeurs, présentant un degré de complexité plus élevé que d'autres règlements plus courants. Le processus d'indemnisation est alors, lui aussi, marqué par une plus grande complexité et divers



éléments qui créent des questionnements sur l'étendue et l'applicabilité de la couverture.

### **Chambre de l'assurance de dommages**

L'AESIQ a constaté avec étonnement que dans le rapport sur l'application de la loi, la reconnaissance du statut professionnel des experts en sinistre et leur expertise comme un service financier à part entière, n'est pas acquise. Pour cette raison, l'association croit aussi que les responsabilités d'encadrement des experts en sinistre doivent continuer d'être confiées à un organisme distinct de type « auto-réglementaire », tel la Chambre de l'assurance de dommages, plutôt qu'à une entité gouvernementale, comme l'Autorité des marchés financiers. L'AESIQ craindrait alors que les orientations gouvernementales exposées dans le rapport fassent l'objet d'une mise en œuvre indirecte ou détournée pendant la prochaine période d'application de la loi.

Par ailleurs, l'AESIQ croit en la responsabilisation accrue d'une profession lorsque certains de ses membres sont impliqués dans la gouvernance des organismes chargés de veiller à l'application des règles déontologiques.

### **Recommandations**

En conséquence de ce qui précède, l'AESIQ recommande au Ministre des Finances :

- de reconnaître que l'expertise en règlement de sinistre constitue un service financier à part entière;



- de maintenir intégralement l'encadrement professionnel des experts en sinistre;
- que cet encadrement soit sans égard au statut d'emploi de l'expert en sinistre;
- de faire en sorte que les responsabilités d'encadrement professionnel continuent d'être confiées à un organisme de type « auto-réglementaire », tel que la Chambre de l'assurance de dommages.

### **Conclusion**

On s'entend généralement pour dire que les obligations déontologiques d'un représentant offrant le produit d'assurance sont essentielles, car les conséquences d'une mauvaise détermination des besoins peuvent être potentiellement fort préjudiciables pour le consommateur. Cependant, la nécessité d'avoir un professionnel agissant avec intégrité, lors du règlement d'un sinistre, est tout aussi importante car cette fonction est un service financier à part entière.

Dans la mesure où, à la fois, les experts en sinistre et les consommateurs jugent important l'encadrement mis en place en 1998, il est difficile de comprendre pourquoi le gouvernement prend la direction opposée à ce consensus. De même, l'AESIQ juge navrante la position adoptée par le rapport à l'effet que la profession d'expert en sinistre ne comporterait aucune forme de responsabilité professionnelle reliée à l'expertise et que son rôle se résume à exécuter une « tâche » pour le compte de l'assureur. Tout cela renvoie à une conception du rôle de l'expert en sinistre depuis longtemps révolue que l'association ne s'attendait pas à voir réapparaître en 2015.



Par ailleurs, ni les coûts de l'encadrement en place, ni l'argument de l'harmonisation avec le reste du Canada, ne devraient être considérés comme des arguments valables dans ce débat. Les coûts sont raisonnables et l'AESIQ peut témoigner que l'encadrement professionnel dont les experts en sinistre bénéficient au Québec est cité en exemple par leurs vis-à-vis canadiens.

Les consommateurs ont appris au fil des ans qu'il existe pour les experts en sinistre, y compris ceux qui sont à l'emploi de l'assureur, des obligations qui les rendent davantage dignes de confiance et qu'ils peuvent se plaindre, au besoin, des agissements d'un expert en sinistre auprès de la Chambre de l'assurance de dommages. De leur côté, les experts en sinistre ont intégré ces obligations à la pratique de leur profession et ne souhaitent pas revenir en arrière.



**Bertrand Vary**  
Président  
A.E.S.I.Q.

CP 60004 BP St-Jacques  
Granby QC J2G 3N2

