

Le 29 septembre 2015

Ministre des Finances
M. Carlos Leitao
12, rue St-Louis, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1R 5L3

- Transmission par courriel : ministre@finances.gouv.qc.ca

Objet : Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers

Monsieur le Ministre,

Je suis expert en sinistre depuis plus de 25 ans et j'ai été surprise de constater, suivant la lecture du rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, plus précisément à la page 24 dudit rapport que :

- Un expert en sinistres n'offre pas un service
- Un expert en sinistre ne fournit aucun service au client
- Que c'est le contrat d'assurance qui assure la protection du client.

De telles affirmations me permettent de croire que la nature et l'importance de cette profession demeurent encore mal connues.

Dans le cadre de mon travail, je dois prêter assistance à des consommateurs (assurés) qui sont vulnérables par les situations auxquelles ils sont confrontés et ce, souvent pour la première fois.

Notre implication en tant qu'expert en sinistres prend alors tout son sens.

Non seulement, il nous faut enquêter, estimer et négocier la réclamation, mais il nous faut également mandater tous les fournisseurs impliqués dans de tels dossiers et superviser leur travail. Ce travail doit s'exécuter en constante communication avec les consommateurs qui ont le droit d'être tenus informés de tous les aspects de leurs réclamations.

Il nous faut donc, interpréter le contrat d'assurance, l'expliquer au consommateur et l'accompagner dans son processus de règlement des sinistres, puisqu'il se verra confronter à prendre de nombreuses décisions.

D'ailleurs, par notre code de déontologie, nous sommes dans l'obligation d'agir de la sorte et ainsi conseiller ces consommateurs en leur fournissant les éléments clés qui les amèneront à prendre leurs propres décisions.

Ainsi, le règlement des sinistres fait donc partie intégrante du contrat d'assurance et ce peu importe le type de réclamation.

L'implication des experts en sinistres, que cela soit pour un simple dégât d'eau, ou une tragédie comme celle du Lac Mégantic, demeure au cœur des démarches nécessaires afin de soutenir le consommateur dans ces pénibles moments. Ainsi, la présence de professionnel est essentielle et d'autant plus importante, pour maintenir la confiance du public envers l'industrie de l'assurance de dommage.

Tous les experts en sinistres sont des professionnels, reconnus depuis 1998. Il est important que cette reconnaissance demeure. Il ne faut pas revenir en arrière. Tous les experts en sinistres, qu'ils soient à l'emploi d'un assureur ou d'une firme indépendante font le même travail.

Ils doivent donc tous demeurer certifiés en tant que professionnels de l'industrie. Afin de conserver ce titre, les experts en sinistres doivent respecter certaines règles d'accès à la profession ainsi que la réussite des examens requis. Ils confirment alors leur bonne base de connaissance en assurance des dommages.

Un retour en arrière permettrait à quiconque le désire, de s'improviser en tant qu'expert en sinistre, ce qui n'est aucunement souhaitable.

Le fait de devoir se conformer à un code de déontologie et de respecter des règles de formation continue, améliorent la qualité des services qui sont ainsi rendus aux consommateurs et contribuent à élever le niveau de qualité de la profession.

Au niveau de l'encadrement, la CHAD, en tant qu'organisme spécialisé en assurance de dommages doit demeurer présente et continuer à encadrer non seulement les individus mais également les cabinets.

En espérant, Monsieur le Ministre que vous tiendrez compte de l'ensemble de nos préoccupations et de notre désir de demeurer des personnels certifiés et ce, afin d'assurer la protection du public.

Vous remerciant de l'attention portée à la présente,

Caroline Caissie
Expert en sinistres

65 Fribourg,
Saint-Sauveur, (Québec) J0R 1R2
(514) 702-5555