

Le 30 septembre 2015

Monsieur Carlos Leitao  
Ministre des Finances  
Ministère des Finances  
12, rue Saint-Louis, 1er étage  
Québec (Québec) G1R 5I3

**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 1985. J'ai été très surpris de constater qu'à la page 24 du Rapport il est mentionné que : " Il (l'expert en sinistre) *n'offre pas un service*". De plus: " *l'expert en sinistre ne fournit aucun service au client*". Que : " *C'est le contrat d'assurance qui assure la protection du client*".

C'est bien mal connaître tout le travail que réalise l'expert en sinistre lors d'une réclamation.

Lors d'un sinistre, le consommateur est vulnérable, puisque celui-ci vit généralement sa première expérience de réclamation. C'est là que le rôle d'un expert en sinistre prend tout son sens. L'expert en sinistre doit enquêter, estimer et négocier la réclamation. Par exemple, on doit lui expliquer les services qui seront rendus, les délais dans son règlement, informer l'assuré sur la façon d'estimer le montant du règlement (bases de calcul, méthodes de dépréciation, etc.), mandater tous les différents fournisseurs impliqués dans le dossier et superviser leur travail, etc.

Le produit d'assurance est complexe. L'expert en sinistre doit interpréter le contrat, l'expliquer et accompagner le consommateur dans le processus de règlement de sinistre, puisque celui-ci aura à faire des choix. Notre Code de déontologie nous le demande. Bref, l'expert en sinistre fait "vivre" la police d'assurance : le règlement de sinistres fait donc partie intégrante du contrat d'assurance.

Qu'il s'agisse d'inondations printanières ou de tragédies, comme celle de Mégantic, l'expert en sinistre est au cœur des démarches pour soutenir le consommateur dans des moments difficiles. La présence d'un professionnel est essentielle et d'autant plus importante pour maintenir la confiance du public envers l'industrie de l'assurance de dommages, lors de tels événements dramatiques.

Tous les experts en sinistre sont des professionnels reconnus depuis 1998. Il est donc important de le demeurer. Il ne faut pas revenir 25 ans en arrière. Tous les experts en sinistre, qu'ils soient à l'emploi d'un assureur ou indépendants, font le même travail. Ils doivent donc demeurer certifiés, car ce sont des professionnels. Les règles d'accès à la profession et les examens pour obtenir son permis permettent aux candidats d'avoir une bonne base de connaissances en assurance de dommages. Un retour en arrière permettrait à n'importe qui de s'improviser expert en sinistre, ce qui est loin d'être souhaitable. De plus, avoir un Code de déontologie et des règles de formation continue améliore la qualité des services rendus aux consommateurs et contribue à élever le niveau de la profession.

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

Je vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Chantal Dumouchel  
Expert en sinistre principal  
Services techniques mondiaux  
Téléphone : 514 748-7300, poste 7617  
Courriel : [chantal.dumouchel@crawco.ca](mailto:chantal.dumouchel@crawco.ca)

c. c. M. Bertrand Vary  
A.E.S.I.Q.