

Le 28 septembre 2015

*Monsieur Carlos Leitao
Ministre des finances
MINISTÈRE DES FINANCES
12 rue Saint-Louis, 1^{er} étage
Québec, Qc G1R 5L3*

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 1983 et j'agis à titre d'expert en sinistre indépendant depuis 1998.

J'ai constaté à la page 24 du rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers que l'expert en sinistre n'offre pas un service. De plus, l'expert en sinistre ne fournit aucun service aux clients et il y est également indiqué que c'est le contrat d'assurance qui assure la protection du client. Ces affirmations démontrent que le Ministère connaît bien mal tout le travail que réalise un expert en sinistre lors d'une réclamation.

Au moment d'un sinistre, le consommateur est vulnérable puisque celui-ci vit généralement sa première expérience en réclamation. C'est à ce moment que le rôle d'un expert en sinistre prend tout son sens.

L'expert en sinistre doit enquêter, estimer et négocier la réclamation avec les divers intervenants.

Par exemple, l'expert en sinistre doit expliquer les services qui seront rendus, les délais de règlement au consommateur et informer celui-ci sur la façon d'évaluer le montant des dommages et expliquer également les bases de calculs et méthodes de dépréciation.

L'expert en sinistre doit mandater tous les différents fournisseurs impliqués dans un dossier de réclamation et superviser le travail de ceux-ci.

L'expert en sinistre doit interpréter le contrat d'assurance, expliquer celui-ci au consommateur et l'accompagner dans le processus de règlement des sinistres.

Le Code de déontologie de l'expert en sinistre exige une telle démarche.

Le travail de l'expert en sinistre est au cœur des démarches pour soutenir le consommateur dans des moments difficiles.

La présence d'un professionnel, tel l'expert en sinistre, est essentielle et d'autant plus importante pour maintenir la confiance du public envers l'industrie de l'assurance des dommages lors d'une réclamation.

Tous les experts en sinistre sont des professionnels reconnus depuis 1998.

Il est important de le demeurer.

Revenir en arrière serait catastrophique pour l'industrie et plus particulièrement, pour le consommateur.

Tous les experts en sinistre, qu'ils soient à l'emploi d'un assureur ou indépendant, 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 un permis permettent aux candidats d'avoir une bonne base de connaissances en assurance de dommages.

Sans l'obligation d'obtenir un permis pour pratiquer le métier d'expert en sinistre, n'importe quel individu pourrait s'improviser Expert en sinistre, ce qui est loin d'être souhaitable pour l'ensemble de l'industrie.

De plus, avoir un Code de déontologie et des règles de formation continue améliorent la qualité des services rendus aux consommateurs et contribuent à élever le niveau de la profession.

Je termine en vous soulignant que je crois sincèrement que la Chambre de l'assurance de dommages, comme organisme spécialisé en assurance de dommages, doit demeurer et continuer d'encadrer non seulement les individus mais aussi les cabinets d'expertise.

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.



*Denis Duchesne, CCFIC
Expert en sinistre
DDuchesne@cl-na.com*