

Laval, le 15 septembre 2015

Monsieur Carlos J. Leitão
Ministre des Finances
Ministère des Finances
12, rue Saint-Louis
1^{er} étage
Québec QC G1R 5L3

Objet : Loi sur la distribution produits et services financiers

Monsieur le Ministre,

Je suis expert en sinistres et dirigeant d'un cabinet de 5 experts. J'ai été très surpris de constater à la page 24 du Rapport où il est mentionné que : ***L'expert en sinistres 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 sinistres lors du traitement de la réclamation.

Lors d'un sinistre, le consommateur est vulnérable puisqu'il vit généralement sa première expérience de réclamation. C'est là que le rôle d'un expert en sinistre prend tout son sens. L'expert doit enquêter, estimer et négocier la réclamation. Par exemple : l'expert doit expliquer les services qui seront rendus, les délais dans le règlement, informer l'Assuré sur la façon d'estimer le montant du règlement (base de calcul, méthode 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 doit interpréter le contrat, l'expliquer et accompagner le consommateur (Assuré) dans le processus de règlement de sinistre puisque celui-ci aura à faire des choix. Notre Code de Déontologie nous le demande. En résumé, l'expert en sinistres fait vivre la police d'assurance. Le règlement de sinistres fait donc partie intégrante du contrat d'assurance.

Que ce soit lors d'inondations printanières ou de tragédie comme celle du Lac Mégantic, l'expert en sinistres est au courant 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 sinistres sont des professionnels reconnus depuis 1998. Il est important de le demeurer. Il ne faut pas revenir 25 ans en arrière. Tous les experts en

sinistres, qu'ils soient à l'emploi des Assureurs ou d'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 connaissance en assurance de dommages. Un retour en arrière permettrait à n'importe qui de s'improviser expert en sinistres, ce qui n'est pas souhaitable. 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 à la profession.

En ce qui concerne l'encadrement, je crois que la Chambre de l'Assurance des dommages comme organisme spécialisé en assurance de dommages doit demeurer et encadrer non seulement les individus, mais aussi les cabinets, ce qui simplifierait la situation.

J'espère, 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.

Veuillez agréer, Monsieur Le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

GOUIN, PERREAU, CLOUTIER ET ASSOCIÉS INC.



André Cloutier
Président

AC/lp

✉ andre.cloutier@gpcinc.ca
☎ (450) 978-3131 Poste 224