

La Sarre, le 30 septembre 2015

Monsieur Carlos Leitao, ministre des Finances
Ministère des Finances
12, rue Saint-Louis, 1er étage
Québec (Québec)
G1R 513

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

Monsieur le Ministre,

Je suis expert en sinistres depuis plus de 40 ans et employé d'une des plus importantes compagnie d'expertise en sinistres et de gestion des réclamations au monde comptant plus de 6 800 employés répartis dans 600 bureaux dans 65 pays.

J'ai été très surpris de constater qu'à la page 24 du Rapport, il est mentionné que : « Il (l'expert en sinistres) n'offre pas un service » ! De plus : « l'expert en sinistres 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 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 sinistres prend tout son sens. L'expert en sinistres doit enquêter, estimer et négocier la réclamation. Par exemple, on doit lui expliquer les services qui seront rendus, les délais dans le 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 sinistres 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 sinistres fait vivre la police d'assurance. Le règlement de sinistres fait donc partie intégrante du contrat d'assurance.

Que cela soit lors d'inondations printanières ou de tragédie comme celle de Mégantic, l'expert en sinistres 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 évènements 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 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 sinistres, ce qui est loin d'être 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 de la profession.

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

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.



Jean-Pierre Morneau

70, 6e Avenue Ouest
La Sarre Qc
J9Z 1L5