

Montréal, le 29 septembre 2015

M. Carlos Leitao  
Ministre des Finances  
Ministère des Finances  
12, rue Saint-Louis, 1<sup>er</sup> étage  
Québec (Québec)  
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 mandaté par les assurés. Nous sommes une trentaine au Québec et plusieurs d'entre nous avons développé des spécialités dans un domaine particulier. J'ai été très surpris de constater que le Rapport fait une différence entre le travail réalisé par les experts à l'emploi ou mandaté par l'assureur et l'expert mandaté par l'assuré. Tous les experts ont un travail à réaliser auprès de l'assuré et se doivent de respecter le même Code de déontologie.

Les dossiers de réclamation dont nous nous occupons généralement sont rarement simples. 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. Nous sommes mandatés par le consommateur et transigeons avec l'expert à l'emploi ou mandaté par l'assureur. Celui-ci doit avoir l'indépendance nécessaire et l'autorité requise pour discuter et régler le dossier.

Le produit d'assurance est complexe. L'expert en sinistre doit expliquer le contrat et accompagner le consommateur dans le processus de règlement de sinistre puisque celui-ci aura à faire des choix. Notre Code de déontologie nous l'exige.

La responsabilisation et l'imputabilité de tous les experts en sinistre sont nécessaires à toutes les étapes de la vie du contrat et ce, pour assurer une protection adéquate du public. Il ne pourrait en être autrement sinon le consommateur serait seul face à l'assureur dans un moment critique.

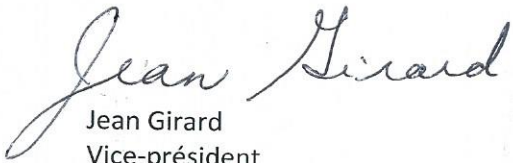
**Tous les experts en sinistre sont des professionnels reconnus depuis 1998.** Il est important de la demeurer. Il ne faut pas revenir 25 ans en arrière. Si les experts en sinistre à l'emploi ou mandatés par les assureurs ne sont plus certifiés, le déséquilibre entre l'assureur et l'assuré sera amplifié. Tous les experts en sinistre sont des professionnels et doivent demeurer certifiés. 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 améliorent la qualité des services rendus aux consommateurs et contribuent à élever le niveau de la profession.

Les pratiques commerciales divergent d'un assureur à l'autre, il est donc primordial d'avoir un Code de déontologie qui s'applique à tous.

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. D'ailleurs, la ChAD prend en considération le rôle des experts mandatés par les assurés et bâtit des outils pour nous.

En espérant, Monsieur le Ministre, que vous tiendrez compte de l'ensemble de nos préoccupations et de notre désir que tous les experts en sinistre demeurent des professionnels certifiés et ce, pour préserver l'équité.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Jean Girard

Vice-président

LEFEBVRE, DUFRESNE, GIRARD & ASSOCIÉS INC.

Cabinet d'expertise en règlement de sinistres

1664, Charles-Falkner

Montréal (Québec)

H2C 1T7