

17 SEP. 2015

2015-11524

Le 11 septembre 2015

MINISTÈRE DES FINANCES

**Monsieur Carlos Leitao**, Ministre 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,

J'ai pris connaissance de votre rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et j'aimerais vous faire part de ma préoccupation relativement à son incidence.

J'œuvre dans l'industrie de l'assurance à titre d'expert en sinistre « au service de l'assuré » depuis 32 ans. J'accompagne les assurés dans leur malheur. Car c'est vraiment un malheur que d'avoir à présenter une réclamation à un assureur. Je partage leurs inquiétudes, leurs frustrations et leur désarroi depuis 32 ans.

Au début de ma carrière, c'était l'époque, que je qualifierais du « far west ». Le réel défi n'était pas de présenter une réclamation à un assureur, c'était d'obtenir le meilleur règlement qui soit au cours d'un très long processus parcouru dans l'obscurité. Nous n'avions accès à aucun document. Nous ne pouvions qu'espérer que les représentants des assureurs soient de bonne foi.

Au fil du temps, soucieux de mieux protéger les consommateurs, nos gouvernements ont remanié Lois et Règlements de sorte qu'une certaine rigueur s'est établie au sein de l'industrie. Sans compter que la formation académique, donnant maintenant accès à la profession, permet aux futurs professionnels d'avoir de meilleures connaissances, améliorant ainsi la qualité des services rendus aux consommateurs.

MINISTÈRE DES FINANCES

**Monsieur Carlos Leitao**, Ministre des finances

Mais l'impact le plus important aura été la mise sur pied d'un organisme de réglementation et de surveillance : la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD).

Cet organisme est non seulement indépendante – libre de tous liens commerciaux – mais également unique – elle encadre tous les professionnels certifiés : agents, courtiers et experts en sinistres, à l'emploi d'un assureur ou non et au service des assurés.

Depuis sa création, La ChAD a bâti de nombreux outils et établi des règles de formation continue, tous essentiels à la bonne pratique professionnelle. Elle a surtout doté tous les professionnels de l'industrie d'un Code de déontologie, comme les avocats, les notaires, les ingénieurs, les comptables, etc...

Les professionnels certifiés sont maintenant conscients qu'ils sont non seulement responsables mais également imputables des actes posés et des paroles prononcées et ce, à toutes les étapes de la vie du contrat. Nécessairement, le consommateur est mieux protégé.

Je peux vous assurer que le travail de la ChAD n'a pas été vain. Je le constate dans ma pratique au quotidien.

Il est maintenant possible d'avoir accès à toute l'information requise pour bien informer l'assuré et être en mesure de lui expliquer le règlement proposé. La ChAD a su faire instaurer une certaine « transparence » dans le processus de règlement.

De plus, lorsqu'un représentant d'un assureur agit de manière à préjudicier un assuré, je me fais un devoir de lui rappeler que sa responsabilité déontologique a préséance sur sa responsabilité professionnelle, même si cela va à l'encontre des directives reçues de son employeur.

Incidentement, il serait pertinent que tous les cabinets soient également encadrés par la ChAD plutôt que de s'en référer au Bureau de décision et révision (BDR). Tous les dirigeants deviendraient imputables des actes posés par les professionnels qui sont sous leur responsabilité. Le processus serait plus simple et plus rapide pour sanctionner les fautes lors de manquement.

MINISTÈRE DES FINANCES

**Monsieur Carlos Leitao**, Ministre des finances

Quoi qu'il en soit, vouloir soustraire les experts à l'emploi ou mandaté par l'assureur de l'encadrement de la ChAD, sous prétexte qu'ils font un travail différent, est une affirmation tout à fait étonnante.

Le travail des experts à l'emploi ou mandaté par l'assureur et celui des experts en sinistres mandatés par l'assuré ont un seul but : faire en sorte que l'assuré obtienne l'indemnité à laquelle il a droit, ni plus ni moins et ce, conformément aux clauses de son contrat d'assurance. Il est donc primordial que tous ces experts puissent respecter le même Code de déontologie.

Ce sont les pratiques commerciales des assureurs qui sont différentes et non le travail des experts. De là, le danger de soustraire les experts à l'emploi ou mandaté par les assureurs de l'encadrement exercé par la ChAD qui est un organisme de surveillance indépendant.

Croyez-vous sincèrement que les assureurs doteraient leurs représentants d'un « Code d'encadrement » qui irait à l'encontre de leurs pratiques commerciales ?


Dans un processus de réclamation, l'assuré était, est encore et sera toujours dans une situation de déséquilibre. C'est un profane vulnérable vis-à-vis une « grosse machine » très bien organisée qui semble vouloir satisfaire ses actionnaires ( qui lui réclament de plus gros bénéfices ) plutôt que satisfaire ses assurés ( qui lui réclament leur dû ).

L'industrie a grandement évolué et les consommateurs sont mieux protégés. Je pense particulièrement aux assurés qui choisissent de ne pas retenir les services d'un expert en sinistre « au service de l'assuré ». Ça me rassure de savoir qu'ils peuvent compter sur la ChAD pour les aider lorsqu'ils se sentent préjudiciés.

Il serait regrettable de revenir à l'époque du « far west ».

Je suis confiante que vous saurez faire la part des choses et ne cèderez pas aux pressions exercées par les assureurs et je demeure anxieuse de prendre connaissance de la nouvelle version de cette Loi 188.

Dans l'intervalle, je vous prie, Monsieur le Ministre, d'accepter mes respectueuses salutations.

  
Louise Beauregard,  
Expert en sinistre « au service de l'assuré »

LES EXPERTISES OMER PAYETTE INC.  
371, rue des Muguets, Ste-Thérèse ( Québec ) J7E 5T5

1509142227 // CANADA //

3883 H4T //



MINISTÈRE DES FINANCES  
**Monsieur Carlos Leitao**, Ministre des finances  
12, rue Saint-Louis,  
1<sup>er</sup> étage  
Québec (Québec)  
G1R 5L3