

Le 24 septembre 2015

Monsieur Carlos Leitao  
Ministre des Finances  
Ministère des finances  
12, rue Saint-Louis, 1er 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. J'ai été très surprise de constater qu'à la page 24 du Rapport il est mentionné que : « *Il (l'expert en sinistre) 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 sinistre 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 sinistre prend tout son sens. L'expert en sinistre 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 sinistre 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 sinistre 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 sinistre 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 événements dramatiques.

Tous les experts en sinistre 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 sinistre, 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 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.

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

Signature :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'N. Boulanger', written in a cursive style.

Natacha Boulanger