

29 septembre 2015.

M. Carlos Leitao
Ministre des Finances
12, rue St-Louis, 1^e 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 et dirigeant du cabinet Normandin Lambert & Associés. J'ai été très surpris 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 >. Je réalise que votre connaissance du travail d'un expert en sinistre, est complètement erronée et que finalement, vous n'avez aucune connaissance du travail d'un expert en sinistre, lors d'une réclamation.

Lors d'un sinistre, le consommateur est vulnérable puisqu'il vit généralement sa première expérience en matière 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, l'expert 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 (base de calcul, méthode de dépréciation, etc.) et, mandater tous les fournisseurs impliqués dans le dossier, puis superviser leurs travaux. Le produit d'assurance est complexe. L'expert en sinistre doit interpréter les contrats, l'expliquer et accompagner le consommateur dans le processus. Notre code de déontologie nous le demande. Bref, l'expert en sinistre fait vivre la police d'assurance, au service du consommateur.

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, afin de conserver le niveau de professionnalisme du métier. Le fait que ce domaine d'expertise est encadré, est la sécurité pour le consommateur, d'être informé, orienté et accompagné lors d'une épreuve, par des professionnels et gens de connaissance.

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.

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, l'expression de mes sentiments les meilleurs,
Normandin Lambert & Associés.

Par : Lambert Normandin
Expert en sinistre.