



Roy, Morissette & Associés
Cabinet d'expertise en règlement de sinistres

Le 15 septembre 2015

Monsieur Carlos Leitao
Ministre des Finances
Ministère des finances
12, rue Saint-Louis, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1R 5L3

Cabinet du
ministre des Finances

21 SEP. 2015

2015-11524
AJOUT

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

Monsieur le Ministre,

Je suis un expert en sinistre au service des sinistrés depuis 8 ans. Je suis également copropriétaire d'un cabinet d'experts en sinistres mandatés par les assurés. Nous sommes une minorité opérant comme experts publics et nous aidons de par notre travail environ une quarantaine de sinistrés chaque année. Si vous deviez changer l'encadrement de notre profession, il ne faudrait pas que cela puisse être fait au détriment du consommateur. Il est inconcevable que ce soit aux entreprises qui sont engagées à verser une indemnité, de décider de l'encadrement et des lois qui doivent s'appliquer à l'industrie. Nous avons tous le même code de déontologie, par le biais d'un organisme impartial qui veille à son encadrement. Que nous soyons experts au service des sinistrés ou au service des assureurs, cet encadrement doit être fait dans le but de protéger la prestation de service que nous avons à offrir.

Nous sommes les seuls représentants du domaine qui ont comme mandat de défendre le consommateur après un sinistre. Nous vivons avec des compagnies d'assurance très influentes sur le marché. Avec des réseaux de fournisseurs et d'intervenants qui vivent de ces opportunités d'affaires, tous travaillent de concert, dans le but d'offrir un service exceptionnel à l'agent payeur. Octroyer une latitude supplémentaire avec un relâchement des normes et de la discipline risque de provoquer des situations où le consommateur sera laissé encore plus à lui-même. 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.

Dans notre quotidien, nous sommes couramment confrontés à des assureurs plus rigides qui aimeraient appliquer des règlements qui iraient à l'encontre de notre discipline, mais qu'un expert consciencieux pourra accepter d'accomplir sous peine d'être en infraction à ses obligations.

Page 1 de 2

4500, boulevard Henri-Bourassa, bureau 218, Québec (Québec) G1H 3A5
Téléphone : 418-877-7560 Télécopieur : 418-877-6164
Courrier électronique : info@roymorissette.com
Site web : www.roymorissette.com



« Au service des sinistrés »



Roy, Morissette & Associés

Cabinet d'expertise en règlement de sinistres

déontologiques. Le produit d'assurance est complexe et comprend bien des variantes. L'expert en sinistre doit présenter les réclamations, interpréter le contrat, faire valoir les arguments pour le sinistré, faire respecter les engagements légaux et accompagner le consommateur dans le processus de règlement de sinistre. Nous sommes témoins de certaines pratiques des assureurs qui demandent aux experts d'aller à l'encontre du code de déontologie et les conséquences pour un expert sont un argument de poids pour faire respecter les règles du métier. Qu'en serait-il si les experts n'avaient plus de code de déontologie ou si les assureurs pouvaient à leur guise l'adapter à leurs besoins?

La loi, le code de déontologie et les contrats d'assurance ont été conçus pour protéger le public, ne serait-il pas illogique de laisser le soin à un assureur de fixer les règles de ses experts pour contourner les mesures de protection 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. 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 le permis d'exercer 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 améliore la qualité des services rendus aux consommateurs et contribue 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 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.

Je vous prie, monsieur le Ministre, d'agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Simon-M. Morissette
Vice-Président
Expert en sinistre

Page 2 de 2

4500, boulevard Henri-Bourassa, bureau 218, Québec (Québec) G1H 3A5
Téléphone : 418-877-7560 Télécopieur : 418-877-6164
Courrier électronique : info@roymorissette.com
Site web : www.roymorissette.com





Roy, Morissette & Associés Inc.
Cabinet d'expertise en règlement de sinistres

4500, boul. Henri-Bourassa, bureau 218
Québec (QC) G1H 3A5

Monsieur Carlos Leitao, Ministre des finances
Ministère des finances
12, rue Saint-Louis, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1R 5L3

« Au service des sinistrés »

