

Longueuil, le 20 novembre 2024

Me Philippe Lebel  
Secrétaire et directeur général du secrétariat et des affaires juridiques  
Autorité des marchés financiers  
Place de la Cité  
2640, boulevard Laurier, bureau 400  
Québec (Québec) G1V 5C1

**Objet : La gestion des réclamations par des non certifiés pose un risque pour la protection des consommateurs**

Monsieur LeBel,

Le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) vous fait part de ses préoccupations quant aux modifications proposées dans le cadre de la consultation réglementaire visant le traitement des réclamations par des personnes non certifiées sous la supervision d'experts en sinistre. Ces modifications, bien qu'elles soient envisagées pour répondre aux défis actuels de l'industrie, comportent des risques pour la protection des consommateurs et la qualité du service.

Permettre aux personnes non certifiées de traiter certaines réclamations, même sous supervision, risque de compromettre la qualité des services offerts aux consommateurs. L'expertise des sinistres ne se limite pas à un simple exercice technique, elle exige une compréhension approfondie des contrats d'assurance, des obligations légales et une aptitude à gérer des situations complexes pour assurer un règlement équitable et conforme.

L'obligation pour les personnes non certifiées d'informer les sinistrés de leur statut, bien qu'un premier pas, ne garantit pas une intervention de qualité. Ce type d'interaction requiert une connaissance pointue pour assurer une expérience client satisfaisante, surtout dans des contextes de sinistres où la vulnérabilité des assurés est élevée.

La responsabilité accrue des experts en sinistre

Bien que les experts en sinistres superviseurs auront la responsabilité des dossiers traités par les non certifiés sous leur supervision, le rôle de ceux-ci risque de devenir ingérable, surtout si le nombre de réclamations augmente. Le manque de limites claires concernant le ratio de non certifiés par superviseur, les qualifications minimales nécessaires pour exercer cette fonction, ainsi que la fréquence et l'intensité des interventions de supervision, pourrait affecter non seulement la qualité du service offert aux assurés, mais aussi la santé professionnelle des experts en sinistre.

Le RCCAQ est d'avis que la supervision seule ne remplace pas la compétence d'un expert en sinistre certifié. Une réclamation, même d'un montant modeste, peut receler une complexité que seule une formation

complète permet de bien saisir. Une telle complexité n'est pas seulement technique, elle est aussi relationnelle et déontologique, deux aspects indissociables de l'accompagnement d'un sinistré.

L'absence de formation déontologique pour les non certifiés accentue ce risque, car ces derniers ne sont pas tenus par les mêmes obligations éthiques que les experts en sinistre certifiés. Ce manque de formation et d'encadrement pourrait conduire à des pratiques influencées par des intérêts économiques plutôt que par une déontologie stricte, ce qui pourrait s'avérer préjudiciable pour les sinistrés, en particulier dans les cas où des décisions doivent être prises rapidement et de manière impartiale.

#### Proposition d'une double certification simplifiée pour les courtiers

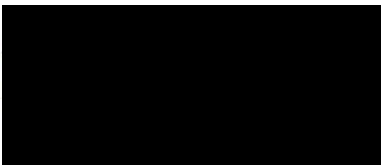
Afin de maintenir un niveau élevé de compétence et d'encadrement, le RCCAQ recommande la mise en place d'une procédure allégée permettant aux courtiers en assurance d'obtenir une double certification. Cette double certification offrirait aux courtiers qualifiés la possibilité d'intervenir sur des réclamations de manière autonome, sans besoin de supervision, tout en bénéficiant de la reconnaissance de leur expertise par l'Autorité des marchés financiers (AMF).

La proposition de double certification pourrait contribuer à combler l'écart sans compromettre la qualité du service, tout en allégeant la pression sur les experts en sinistre existants. Une telle solution serait bénéfique tant pour les consommateurs, qui demeurent protégés par des professionnels certifiés, que pour l'industrie, qui disposerait ainsi de ressources flexibles et compétentes.

Chaque réclamation mérite l'attention d'un professionnel compétent et certifié. Si des changements sont nécessaires pour répondre aux besoins de l'industrie, ils doivent avant tout garantir que les intérêts des consommateurs soient protégés par des personnes formées, déontologiquement encadrées, et imputables de leurs actions.

Le RCCAQ reste disponible pour participer aux discussions et fournir tout soutien nécessaire pour mettre en œuvre des solutions qui répondent aux besoins de sécurité des assurés.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.



**Maryse R. Rivard, C.d'A.A., PAA**  
Présidente du RCCAQ