



CONSULTATION
PUBLIQUE



Mémoire de la Chambre de l'assurance de dommages – Rapport sur l'application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*

Déposé au ministère des Finances, le 30 septembre 2015



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

chad.ca

Table des matières

Résumé	3
Introduction	6
1. Contexte en assurance de dommages	7
1.1. Un produit complexe.....	7
1.2. Historique de l'encadrement des représentants	7
1.3. L'importance du rôle du représentant.....	8
1.4. Quelques tendances en assurance de dommages depuis 15 ans	9
2. La ChAD et la protection du public	13
2.1. La mission de la ChAD	13
2.2. Les réalisations de la ChAD depuis les 15 dernières années.....	13
2.3. Ce que l'on dit à propos de la ChAD.....	18
3. Commentaires sur les recommandations proposées et réponses aux questions posées	19
3.1. Recommandation n°1.....	19
3.2. Recommandation n° 2.....	24
3.3. Recommandation n° 3.....	28
3.4. Question A.....	34
3.5. Question B.....	36
3.6. Question E.....	38
3.7. Question F	40
3.8. Question G	42
3.9. Recommandation n° 4.....	44
3.10. Recommandation n° 5.....	46
Conclusion	48
Annexe 1 : Organigramme de la ChAD.....	49
Annexe 2 : Tableau comparatif de l'encadrement de la distribution en assurance de dommages au Canada	50

Résumé

Le 12 juin dernier, le ministre des Finances déposait à l'Assemblée nationale le Rapport sur l'application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (ci-après « Rapport »). C'est avec plaisir que la Chambre de l'assurance de dommages (ci-après « ChAD ») répond à l'invitation du ministre de commenter les cinq recommandations présentées et de répondre aux diverses questions soulevées.

Plus de 15 ans après l'entrée en vigueur de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (ci-après « LDPSF »), la ChAD croit également qu'un exercice de réflexion dans le but d'améliorer le cadre juridique actuel est nécessaire. Plusieurs changements doivent être apportés à la LDPSF, entre autres, pour l'adapter à l'évolution des pratiques, assurer un cadre concurrentiel équitable et simplifier la réglementation. Cela dit, la modernisation de la LDPSF doit se faire sans perdre de vue l'objectif premier de la LDPSF : la protection du public.

Voici un aperçu des principaux éléments présentés dans le mémoire de la ChAD.

La distribution par Internet (Recommandation n° 1)

La distribution d'assurance de dommages par Internet est un incontournable. Pour la protection du public, il est primordial qu'elle soit encadrée convenablement afin de ne pas amplifier le déséquilibre informationnel qui existe entre le consommateur et l'assureur. Selon la ChAD, les recommandations du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, dont le législateur désire s'inspirer pour mettre en place le nouveau cadre législatif, n'assureront pas une protection du public suffisante. La ChAD croit essentiel qu'un représentant certifié joue un rôle dans la distribution d'assurance en ligne. Il pourrait notamment intervenir lors de la révision des questionnaires complétés ou par un service de clavardage en ligne. Le but est de protéger le public contre ses propres erreurs et d'éviter qu'il souscrive à une assurance dont la protection ou la demande d'indemnité serait refusée pour manque ou défaut d'information pertinente.

La distribution sans représentant (ci-après « DSR ») (Recommandation n° 2)

La ChAD considère que des améliorations importantes doivent être apportées à l'encadrement de la DSR. Lors de la consultation de l'Autorité des marchés financiers (ci-après « AMF ») à ce sujet en 2011, la ChAD a appuyé les 14 recommandations formulées et elle croit toujours que leur mise en application augmentera la protection du public. La DSR doit demeurer un régime d'exception, comme le prévoit actuellement la LDPSF. Par ailleurs, le Québec pourrait faire un pas de plus et s'inspirer du modèle instauré dans certaines autres provinces canadiennes. La distribution de certains produits d'assurance accessoires, comme l'assurance de remplacement, pourrait se faire par des individus ayant un permis restreint. Les détenteurs de ce type de permis auraient à respecter certaines normes de formation et de déontologie. Le but est de maintenir la protection du public au même niveau pour tous les consommateurs, qu'ils transigent avec un représentant dûment certifié ou par un canal de distribution sans représentant.

L'allègement du fardeau réglementaire (Recommandation n° 3)

La ChAD est d'accord avec le principe d'alléger le fardeau réglementaire, mais sans diminuer la protection du public. Parmi les pistes de solution proposées par la ChAD on retrouve la révision de l'ensemble de la LDPSF pour la rendre moins imposante et la révision de la vingtaine de règlements en se fondant sur le critère suivant : est-ce que ce règlement est utile à la protection du public?

Le double encadrement (Question A)

D'emblée, il importe de déboulonner le mythe du double encadrement. L'AMF et la ChAD ont toutes deux des missions qui visent la protection du public, mais avec des pouvoirs distincts bien définis dans les différentes lois qui encadrent le secteur des services financiers. Il n'y a pas de chevauchement de juridiction. De plus, il est loin d'être certain que si les responsabilités de la ChAD et celles de la Chambre de la sécurité financière (ci-après « CSF ») étaient transférées à l'AMF, celle-ci pourrait les assumer à moindre coût. En fait, l'encadrement par l'autoréglementation allège la charge des autorités publiques et devrait être privilégié.

L'encadrement proposé par la ChAD (Question B)

La solution à préconiser : la migration de la ChAD vers un organisme d'autoréglementation complet de première ligne spécialisé en assurance de dommages. En reconnaissant ainsi l'expertise développée par la ChAD au cours des 15 dernières années, on assurerait le maintien de la professionnalisation des représentants certifiés et de leurs obligations auquel s'ajouterait l'encadrement des cabinets. Avec 1 300 inspections de cabinets réalisées, la ChAD est en mesure de bien accompagner l'industrie pour éviter les contradictions entre les pratiques commerciales et les pratiques déontologiques.

L'encadrement des employés des assureurs (Question E)

Il est surprenant que le Rapport propose d'encadrer les employés des assureurs sous un régime différent de celui des courtiers. L'assurance de dommages étant complexe, le professionnel certifié est nécessaire, qu'il soit chez l'assureur ou dans un cabinet de courtage. Le consommateur assurant ses biens ou son entreprise, en transigeant avec des réseaux différents ferait affaire, dans un cas, avec un professionnel certifié, et dans l'autre, pas. La confusion du consommateur à l'endroit de l'industrie ne sera qu'amplifiée. L'équité et la mobilité entre tous les représentants au sein des cabinets et des assureurs sont primordiales. Tous les courtiers, agents ou experts en sinistre doivent demeurer des professionnels certifiés afin de demeurer responsables de leurs actes. Cela permet d'assurer une protection du public égale envers tous les consommateurs, et ce, en vertu d'une même loi. Le cadre mis en place par la LDPSF visait à offrir un milieu « concurrentiel, moderne et équitable pour assurer une offre diversifiée de produits et services financiers » (page 5 du Rapport). Cet objectif est encore valable aujourd'hui.

L'encadrement des experts en sinistre (Question F)

Si l'assureur devient le seul responsable des actes posés par les experts en sinistre comme le propose le Rapport, le déséquilibre économique, informationnel et juridique qui existe actuellement entre le consommateur et l'assureur serait amplifié. Il ne faut pas perdre de vue que l'objectif de la LDPSF est

la protection du public, et ce, pour entre autres rééquilibrer les forces en présence. Il est faux de soutenir que « *c'est le contrat d'assurance qui assure la protection du client* » et que l'expert en sinistre qu'il soit employé directement par les assureurs ou mandaté par ces derniers, « *n'offre pas de service et qu'il ne fait qu'exécuter une tâche pour le compte de l'assureur* » (page 24 du Rapport). Qu'il soit à l'emploi ou mandaté par l'assureur, le Code de déontologie de l'expert l'oblige à être équitable envers l'assuré.

L'encadrement des représentants autonomes (Question G)

La ChAD se questionne sur la pertinence de prévoir un encadrement distinct pour les 108 représentants autonomes du secteur de l'assurance de dommages, ce qui correspond à seulement 0,7 % de l'ensemble des représentants certifiés. De plus, considérant le nombre trois fois plus élevé de cabinets auquel est rattaché un seul certifié (366), pourquoi faire une distinction dans l'encadrement des représentants autonomes? Les obligations du cabinet auquel est rattaché un seul certifié et les obligations d'un représentant autonome étant les mêmes, prévoir un encadrement différent pour les représentants autonomes n'est, de fait, pas approprié.

L'indemnisation de victime de fraude commise par un représentant certifié, même si la réclamation concerne la vente de produits que le représentant n'était pas autorisé à offrir (Recommandation n° 4)

La ChAD appuie cette recommandation, car elle améliore la protection du public et répond à un besoin. De plus, la ChAD considère que le consommateur doit avoir accès au Fonds d'indemnisation, peu importe le canal de distribution qu'il choisit pour assurer sa protection en cas de fraudes, de manœuvres dolosives ou de détournements de fonds. Par exemple, si le consommateur se procure un produit d'assurance par la DSR, actuellement celui-ci n'a pas accès au Fonds d'indemnisation. Il s'agit d'une grave lacune en matière de protection du consommateur et la révision de la LDPSF est l'occasion d'y remédier.

Le processus décisionnel du Fonds d'indemnisation (Recommandation n° 5)

Il est important de conserver un processus administratif simple et gratuit pour le consommateur. Toutefois la transparence et la reddition de comptes pourraient être améliorées. Parmi les pistes de solution avancées par la ChAD, on note la publication d'un rapport annuel plus détaillé concernant les activités du Fonds et la formation d'un comité d'indemnisation.

En conclusion

La certification et le professionnalisme des professionnels du secteur de l'assurance de dommages et de l'expertise de règlement de sinistres doivent être maintenus non seulement pour la protection du public, mais aussi pour que ce dernier ait confiance envers l'industrie. La migration de la ChAD vers un organisme d'autoréglementation complet spécialisé en assurance de dommages doit être préconisée lors de la révision de la LDPSF. Bien entendu, la ChAD participera à toute consultation et commission parlementaire à venir pour travailler à l'élaboration de solutions pour améliorer l'encadrement du secteur de l'assurance de dommages et assurer une protection du public adéquate.

Introduction

Le 12 juin dernier, le ministre des Finances a déposé à l'Assemblée nationale le Rapport sur l'application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. La ChAD répond à l'invitation du ministre de commenter les cinq recommandations présentées dans ce Rapport et de répondre aux diverses questions soulevées.

Plus de 15 ans après l'entrée en vigueur de la LDPSF, la ChAD croit également qu'un exercice de réflexion dans le but d'améliorer le cadre juridique actuel est nécessaire. Plusieurs changements doivent être apportés à la LDPSF, entre autres, pour l'adapter à l'évolution des pratiques, assurer un cadre concurrentiel équitable et simplifier la réglementation. Cela dit, la modernisation de la LDPSF doit se faire sans perdre de vue l'objectif premier de la LDPSF: la protection du public.

Il est important de souligner que la ChAD est surprise de certains constats, orientations et commentaires contenus dans le Rapport. L'absence d'un bilan documenté du système de protection en place et de ses différentes composantes, ainsi que le manque de données sur les problématiques ayant affecté la protection des consommateurs dans le secteur financier pendant la période couverte, ont également retenu l'attention de la ChAD. Deux exemples illustrent ces lacunes. Premièrement, quels sont les résultats de l'instauration de la politique de traitement des plaintes? Est-ce utile pour le consommateur? Pouvons-nous en tirer des informations pertinentes quant aux problématiques récurrentes?

Deuxièmement, où en sommes-nous concernant l'obligation de divulgation des liens d'affaires? Alors que c'était un grand problème dénoncé par l'AMF en 2004-2005, il n'y a pas eu de bilan à ce sujet depuis. Est-ce que les modifications apportées au *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur* en 2007 sont toujours nécessaires à la protection du public? Ou est-ce justement un exemple de lourdeur réglementaire sans réelle plus-value pour le consommateur? L'absence, dans le Rapport, d'évaluation de l'efficacité des divers mécanismes en place pour assurer la protection du public ne permet pas une réflexion et prise de décision éclairées.

Il importe donc, avant de commenter le Rapport, de revenir sur le contexte spécifique du secteur de l'assurance de dommages et de faire un bilan des activités d'encadrement de la ChAD.

1. Contexte en assurance de dommages

1.1. Un produit complexe

Les produits d'assurance de dommages concernent la totalité des conducteurs automobiles, la majorité des propriétaires, des locataires et des entreprises. Malgré le fait qu'ils touchent presque tous les Québécois, les produits d'assurance de dommages demeurent complexes. Par exemple, à peine 4 % des particuliers résidant au Québec souscrivent l'avenant tremblement de terre, alors que 22 % croient qu'ils sont assurés.¹

Cette complexité, vécue par 72 % des consommateurs², est une conséquence du déséquilibre économique, informationnel et juridique qui existe actuellement entre le consommateur et l'assureur. Ce déséquilibre ne doit pas être amplifié. La LDPSF doit continuer à rééquilibrer les forces en présence et encadrer toute la chaîne de distribution, du manufacturier au consommateur, et ce, afin d'assurer sa mission de protection du public. La présence d'un professionnel certifié et non d'un simple vendeur ou d'un processus en ligne automatisé est nécessaire aux consommateurs, qui une fois sur deux ne comprennent pas tous les éléments de leur contrat d'assurance (48 %) et ne connaissent pas l'ensemble des inclusions et exclusions de leur couverture d'assurance (47 %).³

1.2. Historique de l'encadrement des représentants⁴

Depuis plus de 50 ans, le gouvernement met en place des lois visant à mieux réglementer le secteur de l'assurance de dommages et ainsi mieux protéger le public. Aperçu de l'évolution de la législation :

- 1963** Les courtiers en assurance de dommages sont reconnus comme des professionnels avec l'adoption de la *Loi sur les courtiers d'assurances*.
- 1989** Les agents en assurance de dommages ainsi que les experts en sinistre indépendants mandatés par les assureurs ou par les assurés sont encadrés par la *Loi sur les intermédiaires de marché*.
- 1998** Les experts en sinistre à l'emploi des assureurs deviennent le dernier groupe de représentants à être encadrés avec l'entrée en vigueur de la LDPSF et la création de la ChAD. Cette nouvelle loi vient aussi consacrer l'obligation de conseil, maintes fois reconnue par les tribunaux.

¹ CARBASSE, Mathieu. « Le risque d'un séisme urbain majeur demeure largement sous-estimé », *Journal de l'assurance*, [En ligne], [http:journal-assurance.ca/2015/08/20/le-risque-dun-seisme-urbain-majeur-demeure-largement-sous-estime], 20 août 2015.

² LÉGER. *Confiance à l'Égard de l'industrie de l'assurance de dommages*, sondage réalisé pour la ChAD auprès de 303 assurés québécois en février 2013.

³ LÉGER, op. cit., février 2013.

⁴ Le terme représentant est utilisé pour désigner les représentants certifiés en vertu de la LDPSF tel que les agents en assurance de dommages, les courtiers en assurance de dommages et les experts en sinistre.

2008 Un décret gouvernemental vient confirmer que les experts à l'emploi des assureurs et les experts en sinistre indépendants ont les mêmes obligations déontologiques. Ces derniers sont désormais assujettis au même code de déontologie.

Au fil des ans, le législateur a reconnu le déséquilibre informationnel entre le consommateur et l'assureur, et l'importance du représentant certifié pour amoindrir ce déséquilibre.

De plus, l'AMF reconnaît qu' : « *Il existe un fort déséquilibre informationnel entre le consommateur, souvent profane de l'assurance, et l'assureur, spécialiste de ses produits.* »⁵

1.3. L'importance du rôle du représentant

Le Rapport reconnaît que « L'encadrement déontologique par une chambre présente donc l'avantage d'ajouter un élément de protection supplémentaire pour le consommateur » (page 19). En effet, être certifié, c'est plus que simplement détenir un permis d'exercice. La certification des représentants comporte l'obligation de respecter son code de déontologie, d'être discipliné s'il y a lieu et de suivre de la formation continue obligatoire (ci-après « FCO ») pour maintenir ses compétences.

L'évolution de l'encadrement au Québec a « contribué au rehaussement du niveau de professionnalisme des représentants » (Rapport, page 19). Ce professionnalisme est essentiel, surtout dans les domaines complexes des services financiers et de l'assurance de dommages. Jumelés, professionnalisme et encadrement assurent la protection du public.

En 1990, la Cour suprême du Canada a reconnu le devoir de conseil du représentant en assurance, dans l'arrêt Fletcher⁶ :

« Il est tout à fait légitime, à mon sens, d'imposer aux agents et aux courtiers d'assurances privés une obligation stricte de fournir à leurs clients des renseignements et des conseils. Ils sont, après tout, des professionnels agréés qui se sont spécialisés dans l'évaluation des risques au profit des clients et dans la négociation de polices personnalisées. Ils offrent un service très personnalisé, axé sur les besoins de chaque client. La personne ordinaire a souvent de la difficulté à comprendre les différences subtiles entre les diverses protections offertes. Les agents et les courtiers ont reçu une formation qui les rend aptes à saisir ces différences et à fournir des conseils adaptés à la situation de chaque individu. Il est à la fois raisonnable et opportun de leur imposer l'obligation non seulement de fournir des renseignements mais encore de conseiller les clients. »

Il ne faut surtout pas diminuer la responsabilité du représentant et relâcher la vigilance. Au contraire, il faut accroître le professionnalisme et c'est ce que les consommateurs québécois, ainsi que les représentants souhaitent :

⁵ AMF. *L'offre d'assurance par Internet au Québec*, [En ligne], [<https://www.lautorite.qc.ca/files//pdf/consultations/assurance-planification-financiere/2012fev24-distribution-ass-internet-fr.pdf>], p.9.

⁶ Fletcher c. Société d'assurance publique du Manitoba [1990] 3 R.C.S. 191.

- 89 % des Québécois jugent important qu'un organisme tel que la Chambre de l'assurance de dommages soit chargé spécifiquement d'encadrer la déontologie des agents et courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre.⁷
- 96 % des représentants certifiés jugent important que la ChAD encadre de façon préventive⁸.
- 98 % des représentants certifiés jugent important que la ChAD discipline la pratique professionnelle⁹.
- 96 % des représentants certifiés jugent important que la ChAD veille à la formation continue obligatoire¹⁰.

D'ailleurs, 98,54 % des agents croient que l'exigence de détenir un certificat pour exercer comme agent doit demeurer pour l'avenir. Quant aux courtiers, experts en sinistre à l'emploi de l'assureur et experts en sinistre indépendants, ils croient également que le certificat est nécessaire pour exercer dans leur propre catégorie de discipline à 99,24 %, 92,63 et 99,14 % respectivement.¹¹

1.4. Quelques tendances en assurance de dommages depuis 15 ans

En plus de la distribution d'assurance par Internet et de la distribution sans représentant évoquées dans le Rapport, d'autres tendances se sont dessinées au cours des dernières années. Une évaluation en profondeur des répercussions sur les pratiques commerciales et le public s'avère nécessaire.

De plus, il est important de souligner que l'assurance de dommages s'exerce à travers 1 200 cabinets répartis partout au Québec et dont 80 % sont composés de sept certifiés et moins. Comme on ne voit que quelques noms très connus qui circulent dans la sphère publique, le consommateur ne se doute probablement pas de cette configuration de la distribution en assurance de dommages.

Voici quelques-unes des tendances observées :

1.4.1. La concentration des assureurs et des cabinets

Alors qu'ils étaient 1 600 en 1998, on enregistre une diminution de cabinets de l'ordre de 27 % en 17 ans. Et l'on s'attend à ce que le marché poursuive sa concentration. Chez les assureurs, l'acquisition de la compagnie AXA par sa rivale INTACT en 2011 est sans doute la plus spectaculaire dans l'industrie. Cette dernière occupe aujourd'hui 25 % du marché au Québec. D'autres acquisitions auront cours dans les prochaines années, ce qui contribuera à resserrer le marché pour les distributeurs. Cette situation pourrait aussi créer des opportunités, mais entraînera certainement

⁷ AD HOC RECHERCHE. *La notoriété et la perception du public envers la Chambre de l'assurance de dommages et sa mission*, sondage réalisé par Ad hoc recherche pour la ChAD auprès de 600 Québécois en décembre 2014.

⁸ LÉGER. *Image de la ChAD auprès des membres*, sondage pour la ChAD auprès de 500 membres de la ChAD en février 2014.

⁹ LÉGER, op. cit. février 2014.

¹⁰ LÉGER, op. cit. février 2014.

¹¹ ChAD. *Sondage express sur le professionnalisme*, sondage réalisé pour la Chambre de l'assurance de dommages auprès de plus de 2 260 membres certifiés en août-septembre 2015.

des effets marquants qui changeront, de façon notoire, le paysage de l'assurance de dommages. Quels effets auront-ils sur la distribution et sur les consommateurs?

Dans un but d'économie de coût et d'optimisation, beaucoup de cabinets de courtage concentrent leur volume d'affaires auprès d'un même assureur. Parmi les effets sur le réseau de distribution et sur le consommateur, on constate également :

- Des acquisitions de cabinets de courtage financées par les assureurs pour fidéliser le réseau de distribution.
- La pression de l'assureur sur son réseau de cabinets et son emprise sur les pratiques commerciales des cabinets et des représentants.
- Une augmentation des fusions et acquisitions parmi les cabinets de courtage.
- Une présence accrue des bannières pour les plus petits cabinets de courtiers.
- Des grossistes de plus en plus présents¹² pour offrir aux cabinets de courtage un marché plus spécialisé.
- Une diminution de la diversification de l'offre de produits dans les cabinets de courtage.

1.4.2. La multiplication des canaux de distribution et l'éclosion des cabinets affiliés

Mis à part les modes traditionnels de distribution, les canaux se multiplient pour joindre le consommateur et les moyens de communication se diversifient.

Par exemple, depuis quelques années, plusieurs assureurs ainsi que des cabinets de courtage ont opté pour une stratégie de croissance de cabinets affiliés ou de réseau d'agents exclusifs. Par exemple, un agent en assurance de dommages peut décider, de concert avec un assureur, d'ouvrir son propre cabinet « affilié » à ce dernier. L'agent, qui peut même employer d'autres représentants, jouira d'une indépendance plus grande que s'il était directement employé de l'assureur et pourra gérer son propre cabinet et sa clientèle. Le tout, en bénéficiant d'un soutien plus ou moins important de l'assureur ou du cabinet pour lequel il distribue les produits. En 2015, ils étaient plus de 500 agents à travailler pour un cabinet affilié inscrit à l'AMF. À cela s'ajoutent les agents qui travaillent sous ce même modèle, mais demeurent rattachés à l'assureur.

Cette nouvelle tendance soulève de nombreuses questions qui méritent d'être explorées. Quelle est la responsabilité de l'assureur envers les cabinets affiliés indépendants? Le cabinet affilié doit-il obligatoirement suivre les procédures du cabinet principal? Quels sont les mécanismes de contrôle et de supervision en place? À qui le consommateur fait-il le paiement pour sa police d'assurance? Est-ce que le cabinet affilié et ses agents ont des accès sécurisés à l'ensemble de leurs dossiers-clients?

¹² CARBASSE, Mathieu. « L'évolution du marché amène assureurs réguliers et grossistes à se concurrencer », *Journal de l'assurance*, août 2015, p. 20.

1.4.3. La multiplication des intervenants en règlement de sinistres

Afin de réduire les coûts d'opération et les délais de réponse aux clients, de plus en plus d'assureurs confient à des non certifiés des actes exclusifs aux experts en sinistre, par exemple : la délivrance des mandats aux fournisseurs ou encore la détermination de la cause du sinistre.

Le rôle de l'expert en sinistre est d'enquêter, d'estimer et de négocier le règlement¹³. Ce sont les trois fonctions clés de ce professionnel certifié qui guident le public à travers les démarches de réclamation. L'expert en sinistre doit demeurer l'interlocuteur clé, la personne-ressource tout au long du déroulement de la réclamation. Il est là pour informer, expliquer et contrôler le règlement du sinistre.

Hormis les risques pour la protection du public, cette multiplication des intervenants en règlement de sinistres est également un facteur de confusion pour les sinistrés. Les risques de pertes de contrôle de la réclamation sont également accrus, pouvant causer des préjudices aux sinistrés.

1.4.4. La conception, la commercialisation et la complexité des produits

Les produits d'assurance offerts sont de plus en plus à la carte, et ce même en assurance des particuliers. Des protections très importantes, comme celles pour les dégâts d'eau, sont désormais souvent offertes sous forme d'avenant. La protection de base est de moins en moins inclusive. Le courtier ou l'agent en assurance de dommages doit donc être d'autant plus vigilant pour offrir aux consommateurs un produit qui correspond toujours à ses besoins. Cette évolution dans l'industrie renforce le besoin de conseil des consommateurs et met en évidence l'importance du devoir de conseil des professionnels certifiés.

On observe également le retrait d'assureurs de certains marchés jugés non profitables, par exemple en assurance de copropriété. À terme, cette tendance pourrait-elle mener vers une pénurie d'offres d'assurance abordable pour ce marché?

1.4.5. L'évolution des technologies

L'essor des outils technologiques et la télématique soulèvent des questions quant à la confidentialité et la gestion des informations personnelles recueillies par les assureurs. À qui les données appartiennent-elles? À quelles fins utilise-t-on les données recueillies? Sont-elles bien protégées contre les cyber-risques? Les consommateurs, pas toujours conscients de la portée de l'utilisation de ces technologies, se posent des questions et un flou persiste actuellement.

1.4.6. Les catastrophes naturelles

L'augmentation des catastrophes naturelles et les changements climatiques touchent directement les consommateurs en raison de la croissance des sinistres. Les indemnités versées aux municipalités par le gouvernement québécois ont elles-mêmes bondi de 1 000 % entre 2003 et 2013.¹⁴ Parmi les conséquences observées sur les produits d'assurance, on remarque le retrait de protections, l'ajout d'avenants, l'ajout d'exclusions, l'augmentation de primes ou de franchises et une diminution des

¹³ *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, chapitre D-9.2), article 10.

¹⁴ CARON, Régys. « Dame Nature défonce les budgets », *Journal de Montréal*, 5 janvier 2014, p. 7.

limitations des indemnités en cas de sinistre spécifique. Ceci accentue la nécessité du rôle-conseil des agents et des courtiers afin que le consommateur soit pleinement conscient des limitations du produit qu'il achète. Ultiment, ce n'est que lorsqu'il y a un important sinistre que l'on mesure l'ampleur des dégâts en regard des produits d'assurance conseillés.

Le risque de tremblement de terre d'envergure au Québec est bien réel selon une étude menée pour le Bureau d'assurance du Canada par AIR Worldwide en 2013. Or, à peine 4 % des Québécois souscrivent un avenant contre ceux-ci, et à peine plus de 40 % des entreprises sont protégées.¹⁵

¹⁵ ChAD, « Les tremblements de terre au Québec », La ChADPresse, vol. 16, n° 2, été 2015, p.5.

2. La ChAD et la protection du public

2.1. La mission de la ChAD

La LDPSF prévoit que la mission de la ChAD est :

*« Une chambre a pour mission d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres. (...) ».*¹⁶

La ChAD (voir l'organigramme à l'Annexe 1) est un organisme d'autoréglementation (ci-après « OAR »). Les membres de la Chambre de l'assurance de dommages sont :

- les agents en assurance de dommages;
- les courtiers en assurance de dommages;
- les experts en sinistre.

2.2. Les réalisations de la ChAD depuis les 15 dernières années

2.2.1. Déontologie et discipline

Comme le prévoit la LDPSF, le Bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages est chargé d'enquêter afin de déterminer si les actes posés par les membres de la ChAD dans le cadre de l'exercice de leur profession sont conformes aux codes de déontologie et à la LDPSF et ses règlements. La grande majorité des plaintes des consommateurs passent préalablement par l'AMF. L'industrie et l'AMF peuvent également dénoncer une situation.

Activité centrale à la réalisation de sa mission, la ChAD a effectué depuis 15 ans :

	De 2000 à 2014	Moyenne annuelle
Nombre de dossiers d'enquête	2 887	192
Nombre de mesures administratives	549	37
Nombre de dossiers en discipline	342	23

Touchant tant les courtiers, les agents ou les experts en sinistre à l'emploi de l'assureur ou indépendants, les principaux motifs de plaintes déontologiques sont :

- défaut d'informer, d'expliquer et de conseiller adéquatement le public;
- négligence, par exemple, dans le suivi des demandes, les délais de traitement;
- exécution déficiente du mandat.

¹⁶ Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, chapitre D-9.2), article 312.

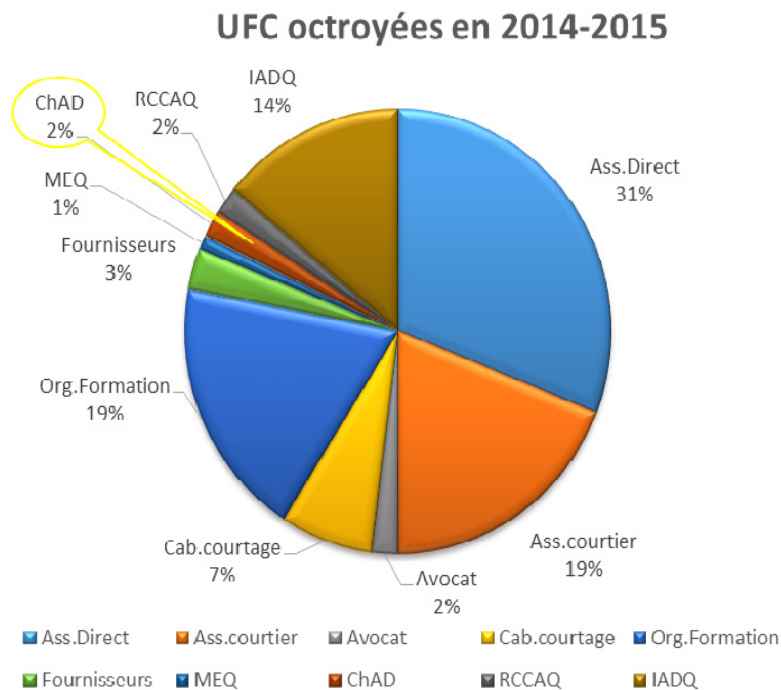
2.2.2. Formation continue obligatoire

Depuis le 1^{er} septembre 2001, les membres de la Chambre de l'assurance de dommages doivent suivre un programme de formation continue, condition *sine qua non* de la LDPSF pour le renouvellement du certificat. Parmi les obligations, les professionnels certifiés doivent cumuler 20 unités de formation continue (ci-après « UFC ») par période de deux ans, dont notamment trois UFC en Conformité.

En plus de veiller à ce que les professionnels certifiés répondent à leur obligation, la ChAD veille à la reconnaissance des activités de formation dans l'industrie. Pour ce faire, elle a bâti et mis à jour un profil de compétences qui tient compte des pratiques des agents, des courtiers et des experts en sinistre. Coup d'œil sur l'offre de formation :

	Moyenne annuelle
Nombre d'activités reconnues par la ChAD	1 240
Nombre d'organismes de formation reconnus par la CHAD	206
Nombre de formateurs accrédités par la ChAD	637
Nombre de séances de formation	4 800

La diversification de l'offre de formation a permis aux professionnels d'obtenir leurs UFC auprès de plusieurs fournisseurs de formation, comme le démontre le tableau suivant pour la période de référence en cours.



2.2.3. L'inspection des cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres de 24 certifiés et moins

Depuis 2005, à la suite d'un mandat confié par l'AMF, la ChAD a réalisé plus de 1 300 inspections de cabinets¹⁷ de courtage et d'expertise en règlement de sinistres indépendants de 24 certifiés et moins. En moyenne, 130 inspections régulières et 11 visites de conformité sont effectuées annuellement, sur un bassin d'environ 900 cabinets inscrits.

Une moyenne de six manquements par cabinet est observée depuis le lancement du programme d'inspection. Les principales lacunes les plus souvent observées lors des inspections sont les suivantes :

- les divulgations obligatoires;
- la gestion inadéquate des comptes séparés;
- la protection des renseignements personnels;
- l'inscription de notes aux dossiers-clients.

Au fil du temps, la ChAD a bonifié son programme d'inspection et les inspecteurs procèdent à des vérifications plus approfondies, entendant bien enrayer ces lacunes. Le tout dans un seul but : assurer la protection du public en veillant à ce que les pratiques répondent aux lois et règlements qui balisent la profession.

2.2.4. Outils pour améliorer la pratique professionnelle

Grâce aux constats que font les inspecteurs sur le terrain, aux problématiques observées par les enquêteurs au Bureau du syndic, ainsi qu'aux questions posées lors de séances de formation, la ChAD est en mesure de créer et mettre à jour des outils pour les professionnels. Près d'une trentaine d'outils sont conçus pour soutenir la pratique professionnelle des représentants et prévenir les manquements aux obligations légales, réglementaires et déontologiques. Procédures, guides, modèles de lettre ou de contrat, fiches-conseils et formulaires sont des exemples d'outils de la ChAD utilisés par les représentants, les cabinets, les assureurs et l'AMF.

La majorité des outils sont développés par le Comité de déontologie et de règles de pratique qui est composé de professionnels certifiés qui œuvrent dans l'industrie. Ce comité examine et émet des avis sur des questions d'éthique professionnelle, de déontologie et de pratiques de l'industrie. Exemples d'outils développés :

- Les avis aux renouvellements existent en plusieurs versions : habitation, automobile, copropriété et entreprise. Grandement utilisés par les représentants des assureurs et des cabinets, les avis et leurs procédures aident le représentant à prendre les moyens nécessaires pour que les protections offertes correspondent aux besoins du client.
- Les formulaires de confirmation provisoire et leurs procédures permettent aux représentants de remettre à l'assuré une note d'assurance s'il n'est pas possible de lui

¹⁷ Incluant également les représentants autonomes et les sociétés autonomes.

remettre sa police d'assurance au moment où elle entre en vigueur. Ces formulaires existent pour l'assurance habitation, automobile et entreprise. Ils sont utilisés dans les manuels de formation de l'AMF pour accéder à la profession.

- Le guide *Partage des rôles et responsabilités* présente les actes qui sont exclusivement réservés aux experts en sinistre, ainsi que ceux qui peuvent être exécutés par des fournisseurs de services, des spécialistes ou des employés au téléphone autorisés à régler des sinistres. Ce guide a été incorporé dans la *Directive d'application de l'Autorité des marchés financiers en regard de la définition d'expert en sinistre et des activités qui lui sont exclusives*, publiée en 2007 et révisée en 2009. En 2014, la ChAD a entamé une nouvelle révision du guide pour prendre en compte les changements et tendances observés dans l'industrie.
- Le *Formulaire de consentement relatif à la cueillette et à la communication de renseignements personnels dans le cadre d'une réclamation* a été développé pour aider l'expert en sinistre à obtenir, en bonne et due forme, l'autorisation du sinistré avant de recueillir et de communiquer des renseignements personnels portant sur ce sinistré. Ce formulaire permet au sinistré de donner un consentement manifeste, libre, éclairé et à des fins spécifiques.

2.2.5. Communications

La grande majorité des activités de communication de la ChAD sont axées sur la prévention auprès des professionnels certifiés. La ChAD a choisi cet axe de communication pour que le professionnel informe et conseille adéquatement le consommateur et se conforme ainsi à ses obligations.

Au cœur de ses activités se trouve le site Web chad.ca, une source d'information essentielle pour les professionnels certifiés en ce qui concerne les questions entourant les exigences déontologiques et les meilleures pratiques. Avec plus de 166 000 visites en 2014, les professionnels y trouvent les outils pratiques et des articles-conseils provenant notamment de *La ChADPresse*, un magazine d'information incontournable dans l'industrie. Publiées trimestriellement, de nombreuses thématiques touchant la pratique professionnelle y sont explorées chaque année, comme : la télématique, l'étiquette professionnelle, la signature électronique, les défis de l'expertise en règlement de sinistres ou encore le préjudice esthétique dans les dossiers de réclamation. La ChAD vise ainsi l'amélioration des compétences, le rappel déontologique, l'élargissement des horizons, la mise à jour des pratiques – le tout pour la protection du public.

Pour informer les représentants et discuter avec eux, où qu'ils se trouvent, la ChAD a élargi ses points de contact avec ceux-ci au fil des ans. *La ChADExpress*, un bulletin électronique qui traite des nouveautés de la ChAD, de l'industrie ainsi que de la formation continue obligatoire est envoyée mensuellement aux représentants. Un blogue présentant les positions et orientations de la ChAD sur divers enjeux a été lancé en 2015. De plus, la ChAD a solidifié, au cours des années, sa présence dans les médias sociaux pour tenir les représentants informés des nouveautés en temps réel.

À cela s'ajoutent les tournées auprès de représentants et des cabinets que la ChAD effectue tous les deux à quatre ans afin de maîtriser les différentes pratiques de l'industrie, avoir un portrait des problématiques vécues par les consommateurs et les professionnels.

2.2.6. Consultations et prises de position

Présence soutenue dans l'industrie, représentants impliqués dans les différents comités de la ChAD, la proximité avec le secteur est un avantage pour la protection du public. Cela permet à la ChAD d'être au fait des préoccupations soulevées par les professionnels ou par les différents intervenants. Ainsi, elle a pu traiter de nombreux sujets au cours des derniers 15 ans afin de faire évoluer la pratique professionnelle ou d'affaires. À titre d'exemple :

- En janvier 2005, la ChAD, à l'aide d'un Comité spécial sur les consultants en assurance, a soumis un rapport à l'AMF qui mettait en évidence que de nombreux consultants effectuaient des tâches réservées aux représentants en assurance de dommages, comme de conseiller des produits d'assurance, sans toutefois être inscrits et certifiés. L'AMF a pris position dans un communiqué en janvier 2014¹⁸ pour améliorer la situation. Les cabinets de consultants et ces derniers doivent désormais être dûment inscrits pour exercer.
- En novembre 2006, la ChAD, à l'aide d'un Comité spécial sur les grossistes a soumis un rapport à l'AMF sur une nouvelle problématique. La ChAD y révélait que certains employés grossistes effectuaient des tâches de courtage sans avoir de certificat de représentant, car ils croyaient, notamment, effectuer des tâches de souscription. L'AMF a ensuite pris position lors de la publication d'un avis en octobre 2010¹⁹ afin de définir clairement quelles tâches constituent des activités de courtage, donc qui nécessitent, pour celui qui les exerce, un certificat.
- En avril 2012, souhaitant obtenir une vision globale des problématiques qui entourent l'assurance de la copropriété, la ChAD a créé un Comité spécial sur la copropriété. Ce comité était composé de représentants issus de différents secteurs de l'industrie et a mis en évidence les principales problématiques liées à l'assurance de copropriété. De leurs recommandations sont nés des articles-conseils, un outil à remettre aux copropriétaires lors du renouvellement de leur police d'assurance, un outil pour aider les professionnels lors de la souscription de l'assurance pour le syndicat de copropriété et des formations destinées aux professionnels.

¹⁸ AMF. *La Cour a tranché – Les consultants en assurance de dommages doivent être inscrits auprès de l'Autorité*, [En ligne], [https://www.lautorite.qc.ca/fr/communiqués-2014-conso.html_2014_assurance-dommages-inscrits.html], 20 janvier 2014.

¹⁹ AMF. *Avis relatif aux grossistes en assurance de dommages et à leurs employés*, [En ligne] [http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/reglementation/distribution/avis/avis_3-1_relatif_aux_grossistes.pdf], 8 octobre 2010.

2.3. Ce que l'on dit à propos de la ChAD

La compétence et le travail de la ChAD ont été maintes fois reconnus au fil des ans. Coup d'œil sur des propos recueillis lors du 10^e anniversaire de la ChAD.²⁰

- « En encadrant et en disciplinant la pratique professionnelle, la Chambre contribue à maintenir la confiance du public envers toute une industrie. Elle devient le lieu auquel peuvent se référer tant les consommateurs que les professionnels. » *Jean Charest, premier ministre du Québec de 2003 à 2012.*
- « C'est tout à son honneur d'avoir réussi à être un organisme de protection du public. Le paradoxe, s'il en est, c'est qu'en veillant à la discipline, à la déontologie et à la formation de ses membres, la ChAD joue un rôle clé dans la promotion des intérêts de l'industrie. En effet, la confiance du public, que la Chambre réussit à maintenir, est un élément essentiel au développement des opérations commerciales. » *Richard Boivin, sous-ministre adjoint aux politiques relatives aux institutions financières et à l'encadrement des personnes morales depuis 2005.*
- « L'assurance est un produit complexe et abstrait. Le consommateur a donc besoin d'être bien renseigné et conseillé pour faire des choix éclairés quant à la protection de ses biens. Depuis 10 ans, la Chambre de l'assurance de dommages joue un rôle important en ce sens ». *Michel Arnold, directeur général d'Option consommateurs de 2006 à 2011.*

²⁰ ChAD. 10^e anniversaire de la ChAD, 2009.

3. Commentaires sur les recommandations proposées et réponses aux questions posées

3.1. Recommandation n° 1

S'inspirer des recommandations du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance pour mettre en place un cadre législatif souple qui permettra aux assureurs d'offrir leurs produits par Internet.

La ChAD considère qu'il est primordial que la distribution d'assurance par Internet soit encadrée. Elle préconise que le représentant certifié doive jouer un rôle dans le cadre de l'offre en ligne d'assurance.

En effet, il existe déjà un déséquilibre informationnel entre le consommateur et l'assureur et on conçoit aisément que ce déséquilibre pourrait être amplifié par la distribution en ligne, surtout en l'absence d'encadrement ou si le rôle-conseil du représentant est absent. Certains des risques identifiés par l'AMF²¹, tels qu'un contrat invalide, une protection inadéquate, une absence de protection, une protection inutile, sont susceptibles d'être fortement accentués avec Internet. Selon la ChAD, les recommandations du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance²² n'assureront pas une protection du public suffisante.

Il est fortement encouragé de mettre en place des mécanismes pour éviter l'augmentation de risques lorsque le consommateur transige en ligne. Aussi, le représentant certifié pourrait intervenir à plusieurs moments :

- Pour tous les nouveaux clients, il est proposé qu'un représentant certifié intervienne systématiquement pour valider l'information, et la compléter au besoin, pour s'assurer que le produit vendu corresponde bien aux besoins du client.
- Le consommateur devrait en tout temps pouvoir parler à un représentant certifié dans le cadre du processus de souscription en ligne.
- Les représentants certifiés devraient pouvoir répondre aux questions « en ligne » des consommateurs (ex. : par clavardage).
- Les représentants certifiés devraient réviser les questionnaires complétés par les consommateurs pour déceler ou régler de possibles anomalies.

²¹ AMF. *Consultation relative à l'offre d'assurance par Internet au Québec*, [En ligne] [<http://www.lautorite.qc.ca/files//pdf/consultations/assurance-planification-financiere/2012fev24-distribution-ass-internet-fr.pdf>], février 2012, p. 9.

²² CCIR/CCRRA. *Énoncé de principes : le commerce électronique des produits d'assurance*, [En ligne], (http://www.ccir-ccrra.org/fr/init/Elec_Commerce/ECC_finalized_position_paper_Fr.pdf), octobre 2013, p.5.

- Concernant les renouvellements de police ou les modifications de certaines informations en cours de terme, le devoir de conseil demeure toujours très important. Entre autres, l'article 39 de la LDPSF mentionne que le représentant « *doit prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client* ». Cette obligation de moyen doit être maintenue lorsque le consommateur décide de transiger par Internet. Les tribunaux ont à plusieurs reprises réitéré que le renouvellement ne doit pas se faire de façon automatique²³.

Les dispositions actuellement prévues dans la LDPSF devraient se retrouver dans leur essence, lors de la distribution en ligne.

Il est important de diminuer le risque que le consommateur achète un produit qui ne convienne pas à ses besoins ou qu'il souscrive à une assurance dont la protection ou la demande d'indemnité serait refusée pour manque ou défaut d'information pertinente²⁴. Le consommateur ne réalise pas que des changements qui, de prime abord, peuvent paraître simples, risquent d'avoir des conséquences importantes sur ses protections et sur la validité même de son contrat. Puisque les paramètres de souscription sont nombreux et varient d'un assureur à l'autre, il est quasi-impossible pour le consommateur de savoir ce qui est important ou non de dévoiler à l'assureur. Le but est de protéger le consommateur contre ses propres erreurs. À cet égard, la ChAD appuie les orientations de l'AMF concernant la divulgation obligatoire de renseignements auprès du public, et ce, en langage simple et clair²⁵.

Par ailleurs, et de façon plus générale, la communication par Internet est une tendance incontournable. Elle offre une souplesse pour le consommateur et doit être bien utilisée et encadrée.

3.1.1. Prix obtenus lors de soumissions

Quant aux prix obtenus lors des soumissions, la ChAD réitère que le total des primes et autres frais que le consommateur devra engager (comprenant toutes taxes applicables) doit être clairement divulgué. Le consommateur peut, d'autre part, être attiré par des prix affichés relativement bas, mais qui s'avèrent impossibles à obtenir lors de la communication avec un représentant pour conclure le contrat. Les règles usuelles interdisant la publicité affichant des prix d'appâts ou les représentations fausses ou trompeuses devraient donc trouver application.

²³ *Lambert Jutras & Ass. c. Centre de prévention du suicide de la Haute Yamaska*, 2008 QCCA 760.

²⁴ En effet, les articles 2408 C.c.Q. et suivants, prévoient que c'est à l'assureur de poser les questions appropriées qui peuvent affecter sa décision.

²⁵ AMF. *L'offre d'assurance par internet au Québec - Présentation des résultats de la consultation et des orientations retenues*, [En ligne], [<http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/reglementation/distribution/avis/2015avril02-rapport-assurance-internet-fr.pdf>], avril 2015, p. 11 à 20.

3.1.2. Langage simple et clair

De façon générale, peu de consommateurs lisent la totalité de leur contrat et certains ne comprennent pas l'information : près de la moitié de la population québécoise éprouve des difficultés de lecture²⁶, le pourcentage de consommateurs avisés et avertis est faible²⁷, de même que le degré de compréhension du consommateur moyen²⁸.

La ChAD tient à souligner l'effort de rédaction en langage simple et clair du contrat d'assurance automobile. Les autres contrats tels qu'en habitation, en copropriété, en entreprise, devraient également être rédigés en langage simple et clair. Malgré le travail de simplification accompli, les explications du représentant demeurent nécessaires d'autant que l'exercice de simplification de la police d'assurance automobile (F.P.Q. N° 1) a fait que le contrat est passé de 16 à 35 pages. C'est un produit qui demeure complexe et les risques d'erreurs sont toujours présents.

3.1.3. Informations fournies par le consommateur

Lors d'un exercice de « *magasinage en ligne* », les consommateurs peuvent répondre rapidement, sans réaliser l'importance de fournir des informations précises et exactes à cette étape du processus²⁹. Il faut que le consommateur puisse faire la différence entre l'obtention d'informations générales (« *je magasine en ligne* ») et la finalisation d'une transaction (« *j'achète en ligne* »). Il serait donc important que la transition d'une étape à l'autre soit clairement soulignée.

Un rappel doit donc être fait, dès l'étape où l'on demande de l'information susceptible d'affecter la souscription, sur l'importance de faire des déclarations exactes et les éventuelles conséquences sur la nullité du contrat. Le consommateur doit comprendre la portée des déclarations qu'il fait lors de la soumission.

En vertu de l'article 2408 du *Code civil du Québec*, c'est l'assureur qui est tenu de poser les questions qui peuvent affecter sa prise de décision. Par conséquent, une question formulée de manière trop générale³⁰ dans un formulaire de souscription par Internet serait à proscrire puisque, en agissant de cette manière, l'assureur transférerait au consommateur l'obligation de deviner les circonstances matérielles nécessaires à la prise de décision.

Une récapitulation des réponses fournies devrait être faite, à valider par le consommateur, et celui-ci devrait également avoir la possibilité d'en corriger les erreurs, le cas échéant.

²⁶ FONDATION POUR L'ALPHABÉTISATION, *Enquêtes et statistiques*, [En ligne], [<https://www.fondationalphabetisation.org/fondation/analphabetisme-les-causes/enquetes-et-statistiques/>], citant l'*Enquête internationale sur l'alphabetisation et les compétences des adultes* (EIACA) de 2003.

²⁷ Ainsi, seulement 4 % de la population comprendrait le sens du terme « avenant » (PARENT, Jean-François. « Détecter la Foutaise », *Finance et investissement*, 1^{er} septembre 2009, citant une étude de Jasmin Bergeron, ESG UQAM).

²⁸ BUREAU D'ASSURANCE DU CANADA. « Connaissez-vous vos contrats d'assurance? », *Protégezvous.ca*, 12 mars 2012. (Sondage par SOM, réalisé pour le Bureau d'assurance du Canada.)

²⁹ Par analogie, un consommateur qui magasine en ligne un vol d'avion ou un voyage n'a pas à fournir des informations sauf s'il décide de procéder à la réservation et l'achat.

³⁰ Par exemple : « *Veuillez indiquer tout autre facteur pouvant être pertinent à notre prise de décision* ».

3.1.4. Site de comparaison

A. Divulgation : Certains sites de comparaison sont conçus et détenus par des assureurs ou des cabinets de courtage. L'AMF mentionne que : « [...] *tout prestataire qui offre des produits d'assurance à partir d'un site Internet devrait divulguer sur ce site tout renseignement requis par la loi et les règlements comme, par exemple, ses liens d'affaires.* »³¹ La ChAD est d'accord avec cette position.

Les sites de comparaison qui ne seraient pas, par ailleurs, détenus par des assureurs ou des cabinets de courtage devraient avoir les mêmes obligations en matière de divulgation. Il est pertinent pour le consommateur de savoir à qui il fournit des renseignements (donc avec qui il est en contact), à qui ces renseignements sont transférés, et ultimement avec qui il transige.

B. Encadrement : De façon plus générale, la ChAD préconise l'inscription et l'encadrement des fournisseurs de services de comparaison de primes, quelle que soit leur affiliation. Cet encadrement est important pour couvrir tous les maillons de la chaîne entre le consommateur et le manufacturier de produits, puisque ces sites de comparaison agissent comme intermédiaires dans le processus.

On note ainsi que certains sites ne divulguent pas le nom des assureurs avec qui ils font affaire (ou leurs liens d'affaires avec d'autres entités)³², contiennent des formulaires dont certains champs « critiques » sont remplis par défaut avec des réponses potentiellement source de fausses déclarations, telle l'absence d'antécédents judiciaires. Ces préoccupations avaient d'ailleurs été soulevées par le *Financial Services Authority* de Grande-Bretagne en juin 2011 comme pouvant constituer du conseil en assurance et possiblement des manquements aux pratiques suggérées dans leurs Principes et Code d'affaires³³.

Les assureurs et cabinets de courtage devraient également avoir la responsabilité de s'assurer que les sites de comparaison avec lesquels ils font affaire soient dûment autorisés à agir par l'AMF, et que leurs fournisseurs de services informatiques et Internet offrent et garantissent un service fiable et sécuritaire.

3.1.5. Médias sociaux

Les médias sociaux sont de plus en plus utilisés pour des fins commerciales ou mixtes, et certains individus font peu de distinction entre leur site personnel et d'affaires.

Comme le mentionne l'AMF : « *Les médias sociaux sont un moyen de communication comme un autre. L'Autorité est donc d'avis que l'encadrement législatif et réglementaire actuel s'y applique. Ainsi, les règles concernant notamment la déontologie, la publicité, la convenance et la tenue des dossiers trouvent application dans le cadre de l'utilisation des médias sociaux.* »³⁴

³¹ AMF. *Consultation relative à l'offre d'assurance par Internet au Québec*, op. cit., p.18.

³² Notamment, www.assuranceautomobile.ca, lequel est aussi accessible à partir d'un site de ventes d'autos usagées www.autoaubaine.ca.

³³ FINANCIAL SERVICES AUTHORITY, *Proposed Guidance on the: Selling of General Insurance Policies Through Price Comparison Websites*, juin 2011, p. 8-11.

³⁴ AMF. *Consultation relative à l'offre d'assurance par Internet au Québec*, op. cit., p. 19.

La ChAD est d'accord avec cette affirmation et propose que les assureurs et les cabinets se dotent de politiques relatives aux médias sociaux, qu'ils offrent ou non de l'assurance en ligne. De plus, même si les assureurs ou cabinets ne sont pas eux-mêmes présents dans les médias sociaux, il serait prudent et souhaitable qu'ils adoptent de telles politiques pour encadrer les pratiques de leurs employés. Par ailleurs, la ChAD a développé une fiche-conseil pour accompagner les cabinets et les représentants dans l'élaboration d'une telle politique.

3.1.6. La protection du public qui transige sur Internet

Finalement, le Rapport mentionne à la page 13 que : « *La distribution en ligne de biens de consommation ne requiert généralement pas de disposition particulière en matière de protection des consommateurs* ». Depuis 2006, la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit un encadrement précis pour les contrats conclus en ligne entre un consommateur et un commerçant. Les articles 54.1 à 54.16 précisent entre autres : les divulgations obligatoires au consommateur avant la conclusion du contrat, le mécanisme qui permet le droit de résolution du contrat par le consommateur, et la possibilité de rétrofacturation par carte de crédit. Toutefois, ces dispositions ne s'appliquent pas au contrat d'assurance³⁵.

La ChAD considère qu'il est primordial que la distribution d'assurance par Internet soit encadrée. La ChAD préconise que le représentant certifié doit jouer un rôle dans le cadre de l'offre en ligne d'assurance.

³⁵ *Loi sur la protection du consommateur* (RLRQ, chapitre P-40.1), article 5 a).

3.2. Recommandation n° 2

Mettre en place un cadre législatif pour la distribution sans représentant qui s'appliquera directement aux assureurs qui devront veiller à ce que leurs mandataires (actuellement appelés des distributeurs) respectent les règles.

La ChAD considère que des améliorations importantes doivent être apportées à l'encadrement de la distribution sans représentant (DSR). Lors de la consultation de l'AMF en 2011³⁶, la ChAD a appuyé les 14 recommandations formulées par l'AMF³⁷ et croit que la mise en application de ces recommandations augmentera la protection du public.

Il faut rappeler que le régime général instauré par la LDPSF est à l'effet que la distribution d'assurance doit se faire par des représentants certifiés. Ces derniers ont des responsabilités et des obligations strictes à respecter dans le but d'assurer une plus grande protection du public. Ils doivent acquitter des droits et cotisations, se conformer à des obligations déontologiques et s'astreindre à des obligations d'information, de divulgation, de conseil et de formation continue obligatoire. Les représentants certifiés doivent également répondre de leurs actes, entre autres, devant le Comité de discipline.

La distribution sans représentant prévue au titre VIII de la LDPSF est un régime d'exception. À ce titre, ces dispositions statutaires doivent recevoir une interprétation limitative. En introduisant un régime d'encadrement réglementé pour les représentants certifiés, le législateur a manifesté son intention à l'effet que seuls les produits d'assurance « accessoires » qui répondent à des critères bien précis puissent, d'office, faire l'objet de distribution sans représentant³⁸. Le législateur a donc précisé que la distribution sans représentant devait être limitée.

³⁶ AMF. *Document de réflexion et de consultation sur la distribution sans représentant*, [En ligne] [<http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/consultations/assurance-planification-financiere/2010nov25-dist-sans-representant-fr.pdf>], novembre 2010, p. 20.

³⁷ Liste des recommandations formulées par l'AMF :

1. Réduire la longueur et la complexité du guide
2. Limiter le nombre de produits d'assurance pouvant être offerts dans un même guide
3. Mettre davantage en évidence les exclusions, restrictions, limitations et les clauses de conditions préexistantes
4. Exiger que la confirmation d'assurance soit un élément distinct du guide
5. Faciliter l'accès au guide
6. Prolonger de 10 à 30 jours la période de résolution du contrat d'assurance
7. Rendre les assureurs imputables du respect des obligations de leurs distributeurs
8. Procéder à l'inspection des distributeurs
9. Créer un registre des distributeurs
10. Exiger des assureurs qu'ils contrôlent le caractère accessoire de la vente d'assurance
11. Divulguer, dans tous les cas et par écrit, la rémunération directe et indirecte du distributeur
12. Énoncer, dans le guide, le coût total du produit d'assurance à prime unique et ses modalités de remboursement en cas de résiliation
13. Établir des scripts d'appels qui rencontrent les exigences de la DSR
14. Prolonger la période de résolution du contrat d'assurance

³⁸ L'interprétation très restrictive du titre VIII de la Loi a d'ailleurs été confirmée dans *L'Internationale compagnie d'assurance-vie c. Le Bureau des services financiers, C.S.*, 500-05-073976-027, 25 février 2003.

3.2.1. Marché lucratif

On constate à la lecture du document de consultation préparé par l'AMF en 2011 qu'en 2008 les assureurs qui distribuent sans représentant versent en prestations d'assurance moins de 20 % des primes payées par les consommateurs. Plus de 80 % des primes versées par les consommateurs sont donc réparties entre les assureurs, les distributeurs et les tierces parties³⁹.

Certains états américains ont choisi de réglementer cette situation et ont établi un ratio minimum de primes versées devant être retournées aux consommateurs⁴⁰. Cette piste de solution devrait être envisagée.

3.2.2. La protection du public

La DSR est un régime d'exception. Les produits offerts par une personne qui n'a ni la formation ni les obligations d'un représentant certifié ne devraient pas affecter le niveau de protection des consommateurs. Le distributeur n'a pas l'obligation de connaître les besoins du consommateur ni de déterminer si le produit lui convient. Il faut donc mettre en place des mécanismes pour éviter un trop grand déséquilibre.

Il est important de souligner que la simple remise d'un guide de distribution n'est pas suffisante. Elle doit être accompagnée d'explications adéquates. En effet, comme l'explique le juge Keable : « *La remise au consommateur d'un résumé de la brochure de la garantie de remplacement constitue une information déficiente si elle n'est pas complétée par le vendeur avant la signature du contrat* »⁴¹. Or, nous l'avons vu dans le passé, notamment dans le cas du produit MaxNeige, le fait de permettre de la distribution sans représentant n'est pas une garantie à l'effet que les obligations d'information seront respectées⁴².

A. Fonds d'indemnisation

Actuellement sous le régime de la DSR, les consommateurs ne sont pas admissibles au Fonds d'indemnisation des services financiers. En effet, l'article 258 de la LDPSF prévoit que le Fonds d'indemnisation est affecté au paiement des indemnités payables aux victimes de fraudes, de manœuvres dolosives ou de détournements de fonds dont est responsable un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome⁴³. Ainsi, les fraudes découlant de ventes de produits d'assurance, faites par des distributeurs, ne pourront faire l'objet d'une réclamation auprès du Fonds d'indemnisation. C'est donc dire qu'en cas de problèmes vécus avec les distributeurs, les consommateurs devront souvent, pour trouver satisfaction, se tourner devant les tribunaux civils avec les coûts et les délais qui y sont rattachés. Il s'agit ici d'une grave lacune en matière de protection du consommateur.

³⁹ AMF. *Document de réflexion et de consultation sur la distribution sans représentant*, p. 4. (En effet, « Pour 40 % des produits vendus, la rémunération moyenne du distributeur est de 49 % » p.4.)

⁴⁰ En 2011, 22 états américains ont réglementé le ratio sinistre prime à des taux variant de 40 % à 60 %.

⁴¹ *Jean-Maurice Richard c. Ami Auto*, C.Q., 500-22-087674-035, 8 octobre 2004.

⁴² ChAD, *Commentaires de la Chambre de l'assurance de dommages sur la consultation relative à l'encadrement de la distribution de produits d'assurances par la Fédération Québécoise des Clubs Quads et la Fédération des Clubs de Motoneigistes du Québec*, [En ligne], [http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/memo_quads_1104_fr.pdf], novembre 2004. Voir aussi : <http://www.canlii.org/fr/qc/qccs/doc/2004/2004canlii9161/2004canlii9161.html>, 2004 CanLII 9161 (QC CS).

⁴³ Il est important de rappeler que la contribution des inscrits au fonds d'indemnisation est basée sur le nombre de représentants qui leur sont rattachés, article 278 de la LDPSF.

B. Surveillance et inspection pour encadrer les distributeurs

La ChAD considère que l'établissement de nouvelles règles est nécessaire, mais il ne faut surtout pas négliger leurs applications. Des modifications à la réglementation actuelle sont nécessaires pour mieux protéger le consommateur, mais si celles-ci ne sont pas respectées, l'objectif ne sera pas atteint. Un programme de surveillance systématique et obligatoire des distributeurs est donc essentiel pour assurer le respect des règles. Cette surveillance est nécessaire pour assurer la protection du public.

C. Registre de l'AMF et Guide de distribution

Le Guide de distribution devrait faire référence au site de l'AMF et plus spécifiquement au registre des distributeurs. Le consommateur pourra ainsi vérifier si le distributeur est autorisé et aussi s'informer des couvertures offertes, comparer les produits et vérifier leur admissibilité. Le registre public devrait donc faire partie des éléments obligatoires à divulguer au consommateur dans le Guide de distribution.

D. Recours au télémarketing

Le document de consultation de l'AMF mentionne que « *La DSR est mal adaptée au télémarketing. (...) Ainsi, il devient difficile de remettre une copie du guide au consommateur en temps opportun, ce qui contrevient à la LDPSF⁴⁴* ». Lorsqu'il est impossible de remettre en temps opportun, une copie du Guide de distribution au consommateur, il ne devrait pas être permis de souscrire à un contrat d'assurance accessoire par télémarketing.

3.2.3. Bilan sur la distribution de l'assurance de remplacement

(ci-après « F.P.Q. N° 5 »)

En 2014, 120 018 polices F.P.Q. N° 5 ont été souscrites pour près de 199 M\$ en primes. La distribution de cette police d'assurance automobile par les concessionnaires d'automobiles représente 82 % des polices vendues et 88 % des primes souscrites. Un écart moyen de 695 \$ est observé entre la prime moyenne pour une police distribuée par un concessionnaire d'automobiles et celle distribuée par un représentant certifié. La prime moyenne souscrite est de 1 781 \$ pour le réseau des concessionnaires d'automobiles et de 1 086 \$ lorsqu'elle est souscrite par un représentant certifié, un écart de 64 %⁴⁵.

Le 16 février 2015, l'AMF a publié un Avis relatif à l'offre de l'assurance de remplacement⁴⁶ qui fait état des différentes pratiques de distribution non conformes de la distribution de la F.P.Q. N° 5. En voici la liste non exhaustive :

1. Le distributeur fait défaut de dévoiler au client la rémunération qu'il reçoit pour la vente du produit lorsqu'elle excède 30 % de son coût.
2. Le distributeur fait défaut d'offrir au consommateur les deux options d'indemnisation.

⁴⁴ AMF. *Document de réflexion et de consultation sur la distribution sans représentant*, op. cit., p. 18.

⁴⁵ AMF. *Rapport annuel sur les institutions financières 2014*, [En ligne] [https://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/autorite/rapports-annuels/autorite/amf-rapport-annuel_institutions-financieres_2014-2015.pdf], p. 218.

⁴⁶ AMF. *Avis relatif à l'offre de l'assurance de remplacement – pratiques non conformes*, [En ligne], [http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/reglementation/distribution/avis/avis_assurance_replacement.pdf], 16 février 2015.

3. Le solde d'une dette précédente est ajouté au prix d'achat du nouveau véhicule.
4. Le distributeur fait une comparaison entre l'assurance de remplacement et l'avenant valeur à neuf.
5. Le distributeur offre une F.P.Q. N° 1.
6. Une copie du Guide de distribution n'est pas remise au client avant la vente du produit d'assurance par le distributeur.
7. Le distributeur impose au client la souscription d'une assurance de remplacement.
8. Lors d'une perte partielle, le distributeur oblige le client à faire réparer le véhicule auprès de sa concession.
9. Le distributeur vend une assurance de remplacement à un client détenant un avenant valeur à neuf.
10. Le représentant en assurance omet délibérément de proposer la valeur à neuf lors de la vente du F.P.Q. N° 1 afin de permettre au distributeur de vendre au client l'assurance de remplacement.

Comme le mentionne l'Avis, l'AMF rappelle que l'assureur doit, en vertu de la LDPSF⁴⁷, « *prendre toutes les mesures appropriées afin que ses distributeurs aient une bonne connaissance du produit d'assurance de remplacement* ». En vertu de la *Loi sur les assurances*⁴⁸ « *tout assureur doit suivre de saines pratiques commerciales et qu'il doit notamment informer adéquatement les personnes à qui il offre un produit ou un service et agir équitablement dans ses relations avec celles-ci.* »

Toujours dans le même Avis, il est précisé que la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales : « *rappelle notamment à l'assureur qu'il doit contrôler la conformité du processus d'offre de ses produits d'assurance, peu importe que son réseau de distribution soit indépendant de lui ou non et l'Autorité s'attend à ce que les incitatifs ne nuisent pas au traitement équitable des consommateurs.* » Finalement, en vertu de la Ligne directrice sur la gestion des risques liés à l'impartition, les assureurs doivent veiller à ce que leurs fournisseurs de services respectent les règles.

Actuellement, les assureurs ne semblent pas prendre toutes les mesures appropriées pour que les distributeurs respectent le cadre légal et réglementaire existant. Le Rapport propose à la page 17 « *de confirmer le rôle des distributeurs à titre de mandataires de l'assureur* ». Il est difficile de voir de quelle façon cette mesure pourra améliorer la protection du public.

Piste de solution : permis restreint

La mise en place d'un encadrement permettant à des non certifiés de distribuer un produit d'assurance accessoire pourrait se faire par un régime de permis restreint. Ce type de régime est utilisé dans quelques provinces canadiennes pour certains produits. Les détenteurs de permis auraient à respecter certaines normes de formation et de déontologie.

⁴⁷ *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, chapitre D-9.2), article 420.

⁴⁸ *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, chapitre D-9.2), article 222.2.

3.3. Recommandation n° 3

Examiner toutes les approches pour alléger le fardeau réglementaire et financier des assujettis tout en maintenant un encadrement adéquat de la distribution de produits et services financiers.

3.3.1. Le Québec et le reste du Canada

Les différents modèles des autres provinces canadiennes ne sont pas basés sur les ordres professionnels, mais la majorité des provinces canadiennes encadrent certaines catégories de représentants et leur imposent des règles de déontologie et de la formation continue obligatoire. Il est surprenant de lire à la page 6 du Rapport que la réglementation des autres provinces canadiennes n'impose pas aux représentants des règles de déontologie et de la formation continue obligatoire puisque toutes les provinces en imposent, sauf celles des Maritimes.

On retrouve également plusieurs organismes de surveillance pour encadrer les assureurs, les cabinets et les représentants. Les organismes d'encadrement fonctionnent avec des pouvoirs délégués par les différents ministres des Finances et rendent également des décisions disciplinaires.

**Résumé du tableau comparatif de l'encadrement de la distribution
en assurance de dommages au Canada (voir Annexe 2 pour le tableau détaillé)**

	Nombre d'autorité(s) réglementaire(s)	Courtier certifié	Agent certifié	Expert indépendant mandaté par assureur certifié	Expert indépendant mandaté par public certifié	Expert à l'emploi assureur certifié	Code d'éthique ou de déontologie	Formation continue obligatoire
Québec	2	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Colombie-Britannique	2	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Alberta	3	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Saskatchewan	3	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Manitoba	2	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Ontario	2	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui pour les courtiers	Oui pour les courtiers
Nouveau-Brunswick	1	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non
Nouvelle-Écosse	1	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non
Terre-Neuve-et-Labrador	1	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non
Île-du-Prince-Édouard	1	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non

Par ailleurs, vérificatrice générale de l'Ontario propose, dans son récent rapport, de donner plus de responsabilités aux OAR pour améliorer la protection du public et la confiance⁴⁹. Elle recommande, entre autres, à la Commission des services financiers de l'Ontario d'envisager le transfert d'une plus grande part de ses responsabilités à des OAR. À la lecture de cette recommandation, la ChAD ne peut que constater que la disparition des OAR n'est pas souhaitable.

En Saskatchewan, un récent projet de loi propose de certifier les employés des assureurs (agents et experts) et ce faisant, ceux-ci devraient respecter un code de conduite.

Le Québec est reconnu pour être à l'avant-plan en matière d'encadrement. Pourquoi vouloir reculer? Au contraire, il est important de maintenir ce leadership.

3.3.2. L'encadrement actuel et les avantages de l'autoréglementation

Le Rapport reconnaît (page 19) que « *L'encadrement déontologique par une chambre présente donc l'avantage d'ajouter un élément de protection supplémentaire pour le consommateur dans le régime de distribution par représentant au Québec. Il se traduit par une responsabilité personnelle du représentant pour les services qu'il rend au consommateur.* »

Comme le démontrent les réalisations de la ChAD depuis l'entrée en vigueur de la LDPSF, celle-ci s'est bien acquittée de sa mission d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres.

La structure de gouvernance de la ChAD permet également de bien s'assurer de la réalisation de sa mission tout en étant au fait des réalités de l'industrie. La composition actuelle du conseil d'administration avec cinq administrateurs indépendants nommés par le ministre des Finances contribue à rehausser la crédibilité de la ChAD dans son rôle de protection du public. Les huit autres administrateurs sont des dirigeants issus de l'industrie qui sont élus par les membres de la ChAD. Les administrateurs contribuent, grâce à leur expérience et à leurs connaissances, à soutenir la mission de la Chambre. Les uns, par leur fine connaissance de l'industrie, les autres, par leurs compétences complémentaires et leur indépendance par rapport au milieu encadré. De plus, la ChAD préconise que ses administrateurs soient diplômés en gouvernance.

Depuis 2002, l'autoréglementation est prévue au Titre III de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers* (articles 59 à 91). Ce modèle prévoit la reconnaissance d'OAR auxquels sont délégués des fonctions et des pouvoirs (article 61), le tout soumis à une approbation gouvernementale. Il prévoit également un contrôle qui est exercé par l'AMF au moyen d'inspections (article 78). Ce modèle est inspiré de celui des valeurs mobilières où les individus, comme les entreprises, sont soumis à des règles d'adhésion⁵⁰ à l'OAR qui les encadre et les discipline. À titre d'exemple, l'Organisme canadien

⁴⁹ BUREAU DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DE L'ONTARIO, *Rapport annuel 2014 du Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario*, [En ligne], [http://www.auditor.on.ca/fr/rapports_fr/fr14/303%20AR14%20fr.pdf] p. 176-178.

⁵⁰ OCRVCM, *Guide des catégories de l'OCRCVM*, [En ligne], [http://www.ocrcvm.ca/industry/registrationmembership/Documents/GuideCategories_fr.pdf]

de réglementation du commerce des valeurs mobilières (ci-après « OCRVCM ») supervise 187 membres (entreprises) et 28 264 personnes autorisées (individus).⁵¹

L'autoréglementation présente de nombreux avantages, dont :

- une proximité avec l'industrie et les activités des professionnels qui en permet une bonne connaissance;
- une compréhension des enjeux qui touche la protection du public;
- une spécialisation dans un domaine;
- une structure efficace, efficiente et agile;
- l'allègement de la charge des autorités publiques.

3.3.3. Les pratiques déontologiques et les pratiques commerciales

Il est surprenant de lire à la page 19 du Rapport que : « *comme le cabinet est responsable des actes de ses représentants, il en découle qu'il doit pouvoir leur imposer des pratiques et des politiques. On peut alors se retrouver dans une situation où ses pratiques ou politiques contreviennent à son Code de déontologie.* ». Étonnamment, le Rapport semble préconiser la présence des pratiques commerciales au détriment des pratiques déontologiques.

Les pratiques commerciales sont privées et régissent les relations entre les employés et leur employeur. Tandis que les pratiques déontologiques sont publiques et régissent toutes les relations d'un professionnel. Ces deux ensembles de règles cohabitent et la présence doit être accordée aux règles déontologiques.

Le code de déontologie doit être pris en considération par l'employeur. Il ne peut exiger d'un professionnel que celui-ci se comporte d'une façon contraire à son code de déontologie ou aux obligations de la LDPSF et des règlements.

Le Comité de discipline de la CHAD a déjà réitéré ce principe en mentionnant que :

« (...) en tant que professionnelle, l'intimée avait des obligations déontologiques qui allaient au-delà des directives qu'elle pouvait recevoir de son employeur; (...) doit sauvegarder, en tout temps, son indépendance professionnelle (...)

En conséquence, l'intimée, malgré son état de subordination se devait comme professionnelle dûment qualifiée de faire preuve d'indépendance en s'assurant de respecter son *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*; »⁵².

Le code de déontologie interdit aux représentants, par exemple, de faire des fausses représentations, d'être en conflits d'intérêts ou d'être négligents. Le code de déontologie représente

⁵¹ OCRVCM, *Organisme de réglementation chargé de veiller aux intérêts du public - Rapport annuel 2014-2015*, [En ligne], [http://docs.iiroc.ca/DisplayDocument.aspx?DocumentID=B203B6F71AFF484B909DF5CACDB19B8F&Language=fr]

⁵² *Chauvin c. Légaré*, 2010 CanLII 64055, (QC CDCHAD), par. 87, 88 et 90.

les normes minimales à respecter pour assurer la protection du public. Le code est bâti par les professionnels de l'industrie et est adopté par le ministre des Finances. L'obligation de respecter un code de déontologie ne constitue pas une entrave aux pratiques commerciales, au contraire il s'agit d'un atout.

Le code de déontologie est uniforme pour tous. Les repères déontologiques sont les mêmes pour tous tandis que les pratiques commerciales sont très différentes d'un assureur à l'autre ou d'un cabinet à l'autre. Le code de déontologie permet donc d'établir une certaine cohérence et une base identique que tous les certifiés se doivent de respecter. Quant aux pratiques commerciales, elles sont encadrées par une ligne directrice très générale qui traite de saines pratiques qui sont propres à chaque assureur.

Au Québec, il existe 46 ordres professionnels qui encadrent 378 000 professionnels dans plusieurs secteurs, aussi différents les uns que les autres, que ce soit : les huissiers, les technologues professionnels ou les techniciens dentaires. Ceux-ci ont tous l'obligation de respecter un code de déontologie et des obligations professionnelles. Ce système n'empêche pas le développement des affaires. Une cohérence doit s'établir entre les pratiques déontologiques et commerciales. Il ne faut pas voir une incompatibilité entre les deux. Au contraire la cohérence vient renforcer la confiance et la crédibilité du secteur aux yeux du public.

3.3.4. Certaines pratiques commerciales des assureurs

En novembre 2013, la Cour suprême du Canada a confirmé la décision de la Cour d'appel du Québec à l'effet qu'un assureur qui distribue ses produits au Québec doit s'assurer de le faire uniquement par des représentants dûment certifiés auprès de l'AMF⁵³. L'assureur prétendait, contrairement à l'article 482 de la LDPSF, qu'il n'avait pas l'obligation de distribuer ses produits par des représentants certifiés au Québec. La Cour suprême du Canada énonce clairement que les assureurs doivent mettre en place un programme de conformité adéquat pour assurer que la distribution de leurs produits se fait conformément aux dispositions d'ordre publiques édictées par la LDPSF.

En juillet 2015, l'AMF rendait publics les résultats de l'autoévaluation des pratiques commerciales par les assureurs⁵⁴. Le but de cet exercice d'autoévaluation est de vérifier si les attentes de l'AMF énoncées à la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* sont comblées. Certains constats de cet exercice sont inquiétants au regard de la protection du public puisque les trois éléments ayant reçu les notes les plus faibles sont les suivants :

A. Gestion des incitatifs

« Il ressort de l'autoévaluation que la structure des incitatifs des assureurs était souvent uniquement basée sur le volume de primes souscrites. En général, l'Autorité n'a pas été en mesure de constater des incitatifs tenant compte du traitement équitable des consommateurs (TEC).

⁵³ AMF. *La Cour suprême du Canada rejette l'appel de la Souveraine*, [En ligne], [https://www.lautorite.qc.ca/fr/communiqués-2014-corporo.html_2014_la-cour-supreme-du-canada-rejette-l-appel-de-la-souveraine08-01-2014-10-0.html], 8 janvier 2014.

⁵⁴ AMF. *Présentation des résultats de l'autoévaluation des pratiques commerciales par les assureurs*, [En ligne], [http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/professionnels/assureurs/autoevaluation_pratiques-commerciales.pdf], juillet 2015.

Par ailleurs, selon l'Autorité, certains incitatifs observés étaient de nature à créer une apparence de conflit d'intérêts. Par exemple, les concours de ventes ciblant un produit donné peuvent stimuler les ventes d'un produit au détriment du besoin réel des consommateurs. Or, l'Autorité s'attend à ce que les consommateurs soient confiants que les produits qui leur sont conseillés conviennent véritablement à leurs besoins. »⁵⁵

B. Conception et commercialisation des produits

« Malgré le fait que les assureurs se soient bien évalués, la majorité de la documentation reçue était axée principalement sur les aspects de rentabilité et n'évoquait pas de notions propres au TEC.

Également, peu de répondants ont confirmé disposer de suivis afin de vérifier si les produits mis en marché répondaient effectivement aux besoins de consommateurs ciblés. »⁵⁶

C. Gouvernance et culture d'entreprise

« Peu de codes d'éthique et de déontologie présentaient des objectifs clairs en matière de traitement équitable des consommateurs.

Peu d'assureurs ont clairement désigné un responsable du traitement équitable des consommateurs et lorsqu'un responsable était identifié, celui-ci n'avait généralement pas de mandat spécifique et documenté. »⁵⁷

Ces constats viennent renforcer la nécessité d'un équilibre des responsabilités entre le professionnel certifié, le cabinet et l'assureur. De plus, on vient également prouver la nécessité d'un code de déontologie universel adopté par le ministre des Finances et administré par un organisme indépendant de première ligne, tel que la ChAD. La responsabilité d'adopter un code de déontologie ne peut relever de chaque cabinet ou de chaque assureur puisque chacun desdits codes serait très différent, tant dans sa conception que dans son application.

La cohérence entre les pratiques commerciales et déontologiques est la clé pour assurer adéquatement la protection du public. Elle vient renforcer le fait que peu importe avec qui le consommateur fait affaire (cabinet ou assureur), chaque professionnel certifié est guidé par le même code de déontologie. L'objectif visé est que les pratiques commerciales incluent les obligations professionnelles du certifié.

3.3.5. Les propositions d'allègement

La ChAD est tout à fait d'accord avec le principe d'alléger le fardeau réglementaire, mais ce, sans diminuer la protection du public. Voici quelques pistes de solutions :

- Une révision de l'ensemble de la LDPSF pourrait se faire pour que celle-ci soit moins imposante. Le processus d'adoption d'une loi étant plus lourd que celle d'un règlement, cela situation freine la capacité du régulateur à s'adapter aux tendances de l'industrie, aux

⁵⁵ AMF. *Présentation des résultats de l'autoévaluation des pratiques commerciales par les assureurs*, op. cit., p. 6.

⁵⁶ AMF. *Présentation des résultats de l'autoévaluation des pratiques commerciales par les assureurs*, op. cit. p. 5.

⁵⁷ AMF. *Présentation des résultats de l'autoévaluation des pratiques commerciales par les assureurs*, op. cit, p. 4.

enjeux de protection du public et donc d'intervenir de façon plus efficace. Plusieurs dispositions actuellement dans la LDPSF pourraient faire partie de règlements qui bénéficient d'un processus d'adoption plus souple.

- Actuellement, il existe une vingtaine de règlements qui compte en moyenne plus d'une trentaine d'articles chacun. Certains règlements mériteraient une révision qui mènerait à leur simplification, voire à leur élimination, mais toujours en se fondant sur le critère suivant : Est-ce que ce règlement est utile à la protection du public?
- Un comité composé de l'AMF, la ChAD et de l'industrie pourrait être mis sur pied pour étudier les différents éléments pour alléger le fardeau réglementaire.

3.4. Question A.

Est-ce que selon vous les avantages du double encadrement excèdent les coûts engendrés ?

3.4.1. Le mythe du double encadrement

L'AMF et la ChAD ont tous deux des missions qui visent la protection du public, mais avec des pouvoirs distincts bien définis dans les différentes lois qui encadrent le secteur des services financiers. Il n'y a pas de chevauchement de juridiction. Les champs de compétence de l'AMF et de la ChAD sont clairement établis dans la LDPSF. Deux organismes ne sont pas synonymes de dédoublement. De plus, il n'est pas rare de retrouver deux ou trois organismes d'encadrement dans les autres provinces canadiennes.

La ChAD s'occupe de l'encadrement du représentant (personne physique) tant et aussi longtemps qu'il détient son certificat d'exercice. L'AMF s'occupe de tout ce qui est préalable à l'obtention du certificat et de son renouvellement annuel, ainsi que de ceux qui exercent sans certificat (pratique illégale). De plus, l'AMF s'occupe de l'encadrement des personnes morales.

La complémentarité des chambres et de l'AMF, s'exerce avec des OAR de première ligne travaillant de concert avec l'organisme de réglementation comme le prévoit le modèle d'encadrement présenté dans la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*.

3.4.2. Le Comité de discipline de la ChAD et le Bureau de décision et de révision (ci-après « BDR ») de l'AMF

Le rôle du Comité de discipline de la ChAD, prévu aux articles 353 et suivants de la LDPSF, est de juger de la qualité du travail des représentants en vertu de leur code de déontologie. Le rôle du BDR est prévu aux articles 92 et suivants de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, et celui-ci agit en vertu de la LDPSF, la *Loi sur les entreprises de services monétaires*, la *Loi sur les instruments dérivés* et la *Loi sur les valeurs mobilières*.

Depuis la création du Comité de discipline de la ChAD en 2000, 342 représentants certifiés ont été disciplinés. Depuis la création du BDR en 2004, 20 dossiers concernant l'assurance de dommages ont été traités pour des manquements relatifs aux activités du cabinet. Dans seulement six de ces dossiers, des certifiés ont été disciplinés par le Comité de discipline de la ChAD pour des manquements à leur code de déontologie.

Il n'y a donc pas de chevauchement entre les responsabilités confiées aux tribunaux administratifs (Comité de discipline de la ChAD et BDR) pour les représentants et les cabinets en assurance de dommages.

3.4.3. Les coûts de l'encadrement de la distribution en assurance de dommages

En 2014, le budget annuel de la ChAD est de 5,1 millions \$. L'assurance de dommages représente au Québec une industrie de plus de 8,7 milliards en volume de primes⁵⁸. Ce volume de primes augmente annuellement et l'industrie réalise des profits intéressants. Le budget de la ChAD représente six centièmes de 1 % de ce volume de primes.

Il est loin d'être certain que si les responsabilités des Chambres étaient transférées à l'AMF, celle-ci, à titre d'organisme gouvernemental, pourrait les assumer à moindre coût. Contrairement à la ChAD, l'AMF étant un organisme public, ses employés bénéficient de conditions et de différents régimes de retraite gouvernementaux, les coûts des ressources humaines par individu à l'AMF sont donc plus élevés que ceux de la ChAD. De plus, la politique actuelle du gouvernement québécois est de réduire la taille de l'appareil gouvernemental⁵⁹. L'encadrement par l'autoréglementation allège donc la charge des autorités publiques et devrait être privilégié.

⁵⁸ AMF. *Rapport annuel sur les institutions financières 2014*, op. cit., p. 7.

⁵⁹ Cabinet du ministre responsable de l'Administration gouvernementale et de la Révision permanente des programmes et président du Conseil du trésor. *Repositionnement de l'État et redressement des finances publiques - « Nous allons rénover l'État québécois. Nous allons réduire la taille de l'État. L'État doit se serrer la ceinture. »* - Martin Coiteux, [En ligne], [<http://www.fili-information.gouv.qc.ca/Pages/Article.aspx?lang=fr&idArticle=2211258154>], 25 novembre 2014.

3.5. Question B

Sinon, que proposez-vous comme encadrement ?

3.5.1. Notre solution : un OAR complet de première ligne spécialisé en assurance de dommages

Ceci se traduit par le maintien de la professionnalisation des représentants certifiés et de leurs obligations auquel s'ajouterait l'encadrement des cabinets.

A. Gouvernance

En 2009, à la suite de sa réflexion stratégique sur les moyens dont elle dispose pour accomplir sa mission de protection du public, la ChAD décide de migrer vers un OAR complet en assurance de dommages. La première étape était de moderniser sa gouvernance. Pour ce faire, la LDPSF a été modifiée en 2011 pour, entre autres, introduire un nombre plus important d'administrateurs indépendants à son conseil d'administration, ceux-ci nommés par le ministre des Finances.

B. Règles de pratique et discipline

Par la suite, pour éviter des contradictions entre les pratiques commerciales et les pratiques déontologiques, les règles de pratique des cabinets devraient être encadrées par ce nouvel OAR spécialisé en assurance de dommages puisqu'il est difficile de désincarner un individu de son milieu de travail. C'est d'ailleurs le modèle qui prévaut à l'OCRCVM, OAR reconnu par l'AMF, où les individus et les cabinets dans lesquels ils œuvrent y sont encadrés.

C. Inspection des cabinets

L'inspection des cabinets et des individus demeure primordiale. Au Québec, environ 1 200 cabinets agissent en distribution des produits d'assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres. Pour qu'une surveillance crédible des cabinets existe, il faut que des inspections périodiques soient réalisées pour permettre de vérifier si les règles sont respectées. La vérification doit, par ailleurs, toucher l'ensemble des cabinets et non une fraction de ceux-ci.

Depuis 2005, par mandat confié de l'AMF, la ChAD procède à l'inspection des cabinets de 24 représentants et moins⁶⁰. Ceux-ci représentent environ 91 % du total des cabinets, mais seulement 30 % des membres de la ChAD. Une surveillance adéquate des cabinets et des représentants y travaillant est nécessaire pour protéger le public. Au fil des ans, la ChAD a développé une expertise et des outils de prévention pour aider les représentants et les cabinets à se conformer à leurs obligations. C'est pourquoi la ChAD propose que le mandat lui soit donné d'être responsable de l'inspection de l'ensemble des cabinets.

⁶⁰ Uniquement les cabinets de courtage et ceux d'expertise en règlement de sinistres indépendants.

D'ailleurs, selon un sondage mené par Léger⁶¹, 85 % des représentants trouvent important que la ChAD inspecte tous les cabinets d'assurance.

D. Inspection des compétences des représentants

Actuellement, la ChAD n'a pas le pouvoir habilitant d'inspecter ses membres agents, courtiers et experts en sinistre. La LDPSF est muette à cet égard⁶². Les ordres professionnels doivent s'assurer que les activités professionnelles de leurs membres soient exercées selon le niveau de qualité attendu. Pour ce faire, ils vérifient la pratique et la compétence de leurs membres, et ce, tout au long de leur vie professionnelle.

L'inspection constitue une mesure de prévention qui vise à corriger certaines lacunes dans les pratiques professionnelles et évite possiblement d'exercer des moyens plus coercitifs pour corriger une situation problématique. L'inspection des représentants vise à accompagner le professionnel pour qu'il améliore le niveau de qualité de sa pratique, le tout dans le but de protéger le public.

Pour bien accomplir sa mission, il serait donc tout à fait naturel que la ChAD puisse surveiller l'exercice de ses membres au moyen d'inspections professionnelles. Ce processus préventif permettrait de vérifier la qualité des services rendus au public et, le cas échéant, recommander au professionnel de suivre, par exemple, une formation de perfectionnement.

D'ailleurs, selon un récent sondage, 73 % des membres de la ChAD sont d'accord pour que les représentants soient inspectés afin de vérifier de façon préventive la qualité des services offerts⁶³.

Tout comme l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (ci-après « OACIQ »), en vertu de la loi habilitante⁶⁴, inspecte ses membres, la LDPSF devrait être modifiée pour permettre à la ChAD d'inspecter la compétence de ses membres, assurant ainsi une meilleure protection du public.

Évidemment, cette inspection des représentants serait réalisée au même moment que celle de leur cabinet, à moins d'exception, permettant ainsi d'être efficace et efficient.

E. Supervision par l'AMF

À titre d'OAR, la ChAD serait inspectée par l'AMF qui surveillerait la façon dont elle s'acquitte de ses mandats pour accomplir sa mission de protection du public, tel que le prévoit la loi actuelle⁶⁵. L'AMF approuverait les normes régissant la pratique des individus et des cabinets, et contrôlerait les vérifications effectuées par l'OAR.

⁶¹ LÉGER, op. cit., février 2014

⁶² Tant pour la ChAD que pour l'AMF.

⁶³ LÉGER, *Étude auprès des membres de la ChAD*, sondage réalisé pour la ChAD auprès de 1 000 membres certifiés en janvier-février 2015.

⁶⁴ *Loi sur le courtage immobilier* (RLRQ, chapitre C-73.2), articles 73 à 81.

⁶⁵ *Loi sur l'Autorité des marchés financiers* (RLRQ, chapitre A-33.2), articles 74 à 91.

3.6. Question E

Quel type d'encadrement le gouvernement devrait-il envisager dans le cas particulier des employés des assureurs ?

L'assurance de dommages est complexe. Effectivement, selon un sondage réalisé par Léger en 2013 pour la ChAD, 72 % des consommateurs québécois affirmaient que l'industrie de l'assurance de dommages est complexe. Actuellement, le représentant, qu'il soit à l'emploi ou non d'un assureur, a des devoirs d'informer, d'expliquer et de conseiller le public. En vertu de son code de déontologie, il est responsable des actes qu'il pose et pourrait être discipliné par un organisme indépendant s'il ne se conforme pas à des obligations. La responsabilité personnelle du représentant est donc un avantage pour le consommateur. Le représentant joue un rôle important dans la protection du public.

Au cours des 15 dernières années, les services financiers ont été ébranlés par différentes crises. Le taux de confiance des consommateurs à l'égard des services financiers est en baisse. Selon un sondage réalisé par Ernst and Young en 2014, le taux de confiance des consommateurs canadiens à l'égard de leur assureur IARD est seulement de 56 %. « *Le degré de confiance envers le secteur de l'assurance IARD est inférieur à celui accordé aux banques, aux détaillants en ligne, aux supermarchés, aux constructeurs automobiles et aux sociétés pharmaceutiques.*⁶⁶ »

Il est donc surprenant que le Rapport propose d'encadrer les employés des assureurs sous un régime différent de celui des courtiers. Le consommateur assurant ses biens ou son entreprise en transigeant avec des réseaux différents ferait affaire, dans un cas, avec un professionnel certifié, et dans l'autre, pas. La confusion du consommateur à l'endroit de l'industrie ne sera qu'amplifiée. Le professionnel certifié est nécessaire, qu'il soit chez l'assureur ou dans un cabinet de courtage.

L'équité et la mobilité entre tous les représentants au sein des cabinets et des assureurs sont primordiales. Tous les courtiers, agents ou experts en sinistre doivent demeurer des professionnels certifiés, et ce, en vertu d'une même loi. Le cadre mis en place par la LDPSF visait à offrir un milieu « *concurrentiel, moderne et équitable pour assurer une offre diversifiée de produits et services financiers* »⁶⁷. Cet objectif est encore valable aujourd'hui.

Lors d'un récent sondage⁶⁸ effectué par la ChAD en août 2015 auprès de plus de 2 260 représentants certifiés, on note que 98,5 % des agents considèrent essentiel de détenir un certificat pour exercer. Ils jugent également important à 98,6 % de respecter un code de déontologie. Le sondage révèle que 95,4 % des agents considèrent important qu'il y ait en place un processus disciplinaire en cas de faute déontologique. De plus, nous avons posé la question à savoir les trois principaux avantages à être encadré par un organisme indépendant. Les trois avantages qui ressortent :

⁶⁶ EY, *Perspectives du secteur canadien de l'assurance IARD pour 2015*, [En ligne], [http://www.ey.com/CA/fr/Industries/Financial-Services/Insurance/Perspectives-du-secteur-canadien-de-l'assurance-IARD-pour-2015-Elargir-le-reseau-de-distribution-et-le-service-a-la-clientele#.VfMNghF_Oko]

⁶⁷ MINISTÈRE DES FINANCES, *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers*, p. 5.

⁶⁸ ChAD, *Sondage express sur le professionnalisme*, réalisé avec Survey Monkey en août-septembre 2015.

- au premier rang, pour assurer la protection du public ;
- au deuxième rang, pour éviter qu'il y ait des gens non compétents qui œuvrent dans l'industrie ;
- au troisième rang, pour permettre une uniformité des pratiques dans l'industrie.

L'encadrement de la totalité de la chaîne, de la conception du produit par l'assureur jusqu'à sa distribution et son règlement de sinistre par le représentant certifié, est essentiel pour assurer une protection adéquate du public. Pour limiter les risques, tous doivent être responsables des actes qu'ils posent. Cette responsabilité ne peut pas reposer strictement sur les épaules de l'assureur. En effet, si l'assureur devient le seul responsable envers le consommateur, le déséquilibre économique, informationnel et juridique qui existe actuellement entre le consommateur et l'assureur est amplifié.

3.7. Question F

Quel type d'encadrement le gouvernement devrait-il envisager pour les experts en sinistre employés des assureurs?

Le Rapport indique que l'expert en sinistre, qu'il soit employé directement par les assureurs ou mandaté par ces derniers, « n'offre pas de service et qu'il ne fait qu'exécuter une tâche pour le compte de l'assureur »⁶⁹. Pourtant lors d'une réclamation, particulièrement pour celles qui présentent d'importants dommages, l'assuré doit prendre une multitude de décisions. Vivant souvent son premier sinistre, il doit veiller aux mesures d'urgence, négocier le règlement et choisir comment appliquer son indemnité. C'est l'expert en sinistre qui a l'obligation déontologique de répondre aux questions de l'assuré et de lui fournir toute l'information nécessaire à une prise de décision éclairée. Pourquoi remettre en question son encadrement actuel? Au lieu de « déresponsabiliser » certains professionnels, la LDPSF devrait rendre responsables tous les acteurs de la chaîne, de la conception du produit à la distribution et au règlement du sinistre, et ce, afin d'assurer l'équilibre entre les différents intervenants.

Le Rapport affirme également que « c'est le contrat d'assurance qui assure la protection du client »⁷⁰. Que dire de tous les dossiers d'assurance qui se retrouvent devant les tribunaux ou en médiation? Les contrats d'assurance doivent constamment être interprétés, et les règlements négociés. Le contrat d'assurance n'est nettement pas suffisant pour assurer la protection du public. Actuellement, le même contrat d'assurance peut être interprété différemment par deux réviseurs au sein d'un même assureur! Le contrat n'est donc pas un outil de protection du public comme le sont les différents systèmes d'encadrement indépendants.

Le rôle de l'expert en sinistre est crucial. C'est à lui que revient la responsabilité d'interpréter, d'appliquer et de mettre en œuvre le contrat d'assurance. L'expert en sinistre est au cœur de la relation contractuelle entre l'assureur et l'assuré. Qu'il soit à l'emploi ou mandaté par l'assureur, le *Code de déontologie de l'expert en sinistre* l'oblige à être équitable envers l'assuré. Il est donc primordial qu'il demeure certifié et qu'il conserve son indépendance professionnelle. Comme le souligne une décision du Comité de discipline de la ChAD : « Il y a lieu de rappeler que les obligations déontologiques d'un professionnel ont préséance sur les directives d'un employeur (...) »⁷¹.

Si l'assureur devient le seul responsable, les mêmes déséquilibres (que ceux mentionnés à la question E) s'appliqueraient pour cette question-ci. Il ne faut pas perdre de vue que l'objectif de la LDPSF est la protection du public, et ce, entre autres pour rééquilibrer les forces en présence.

Lors d'un récent sondage⁷² effectué par la ChAD en août 2015 auprès de plus de 2 260 représentants certifiés, on note que 92,6 % des experts à l'emploi d'un assureur et 99,1 % experts en sinistre

⁶⁹ MINISTÈRE DES FINANCES, op. cit. p. 24.

⁷⁰ MINISTÈRE DES FINANCES, op. cit. p. 24.

⁷¹ Chauvin c Soucy, 2012 CanLII 50495 (QC CDCHAD), par. 69.

⁷² ChAD, op. cit., août-septembre 2015.

indépendants⁷³ considèrent essentiel de détenir un certificat pour exercer. Ils jugent également important, à 98,2 % pour les experts à l'emploi d'un assureur et à 98,5 % pour les experts en sinistre indépendants, de respecter un code de déontologie. Le sondage révèle de plus que 95,1 % des experts à l'emploi d'un assureur et 95,7% des experts en sinistre indépendants considèrent important qu'il y ait en place un processus disciplinaire en cas de faute déontologique. D'autre part, nous avons aussi posé la question à savoir les trois principaux avantages à être encadré par un organisme indépendant. Les trois avantages qui ressortent :

- au premier rang, pour assurer la protection du public;
- au deuxième rang, pour éviter qu'il y ait des gens non compétents qui œuvrent dans l'industrie;
- au troisième rang, pour permettre une uniformité des pratiques dans l'industrie.

De plus, le Québec ne devrait pas aller à contre-courant des préoccupations internationales. L'Association internationale des contrôleurs d'assurance⁷⁴ (AICA, mieux connue sous son acronyme anglais : IAIS) dont la mission est d'encourager un encadrement efficace de l'industrie de l'assurance, et dont l'AMF est membre, a publié en octobre 2011 des principes de base en assurance (« PBA »).

Le PBA n° 19 traite respectivement de la conduite des activités et prévoit que : « *Le personnel traitant les différends sur des demandes d'indemnisation devrait posséder une expérience du traitement des demandes d'indemnisation ainsi que les qualifications appropriées. Les experts en sinistre devraient être capables de formuler des recommandations, indépendantes des instructions des assureurs, à propos du règlement de tel[le] ou tel[le] demande d'indemnisation.* »⁷⁵

De 1999 à 2007, les experts en sinistre à l'emploi de l'assureur devaient se conformer à seulement cinq dispositions du *Code de déontologie des experts en sinistre*. En 2008, les experts à l'emploi de l'assureur ont demandé d'être régis par l'ensemble des dispositions du Code. Aujourd'hui, tous les experts sont soumis aux 60 dispositions du Code.

Tout comme pour les agents, l'équité et la mobilité entre tous les experts en sinistre, qu'ils soient employés d'assureur, indépendants ou au service de l'assuré, sont primordiales. Tous les courtiers, agents ou experts en sinistre doivent demeurer des professionnels certifiés, et ce, en vertu de la LDPSF.

⁷³ Les experts indépendants incluent ceux mandatés par l'assureur et ceux mandatés par l'assuré.

⁷⁴ Cette organisation regroupe les régulateurs du domaine de l'assurance de près de 200 juridictions à travers le monde.

⁷⁵ IAIS, Principes de base, normes, orientations et méthodologie d'évaluation pour le secteur des assurances, [En ligne], [<http://iaisweb.org/index.cfm?event=getPage&nodeld=25267>], octobre 2011, n° 19.9.9.

3.8. Question G

Quel type d'encadrement le gouvernement devrait-il envisager pour les représentants autonomes?

La LDPSF prévoit trois modes d'inscription : cabinet, société autonome ou représentant autonome. Un représentant qui désire travailler seul a deux modes d'inscription possible : il peut décider de s'inscrire en tant que cabinet auquel il est rattaché ou en tant que représentant autonome.

En juin 2014, 1 240 inscriptions en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres se répartissent ainsi :

- 108 représentants autonomes (93 courtiers, 13 experts en sinistre et 2 agents)
- 366 cabinets de 1 certifié (296 courtiers, 31 experts en sinistre et 34 agents)
- 183 cabinets de 2 certifiés
- 106 cabinets de 3 certifiés
- 215 cabinets de 4 à 7 certifiés
- 150 cabinets de 8 à 24 certifiés
- 78 cabinets de 25 à 100 certifiés
- 27 cabinets de 100 certifiés et plus
- 7 sociétés autonomes de 2 à 6 certifiés

Pourquoi prévoir un encadrement distinct pour seulement 108 représentants autonomes, ce qui correspond à 0,7 % de l'ensemble des représentants certifiés? De plus, considérant le nombre trois fois plus élevé de cabinets auxquels est rattaché un seul certifié, pourquoi faire une distinction dans l'encadrement des représentants autonomes? En assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres, 80 % des cabinets inscrits sont des petits cabinets de sept représentants et moins (986 sur 1 240).

Selon le site Internet de l'AMF⁷⁶, les principales obligations du cabinet ou d'un représentant autonome sont les suivantes :

- Supervision (*non/applicable lorsque le représentant pratique seul, qu'il soit inscrit à titre de représentant autonome ou cabinet auquel est rattaché un seul certifié*)
- Droit de pratique des représentants (ex. : assurance de particuliers et/ou entreprises)
- Publicité, les représentations et les sollicitations de la clientèle (pour éviter les fausses représentations)
- Registre des commissions

⁷⁶ AMF, Principaux sujets lors d'une inspection d'un cabinet, d'une société autonome ou d'un représentant autonome (liste non exhaustive) [En ligne], [<http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/professionnels/inspection/Sujets-inspection.pdf>]

- Compte séparé (les primes perçues des clients à remettre aux assureurs, la perception des taxes à remettre aux gouvernements, les crédits aux assurés, le cas échéant)
- Traitement des plaintes et règlement des différends (depuis 2007, s'il y a absence de plainte pour les représentants exerçant seuls, ceux-ci sont exemptés de la production du rapport semestriel⁷⁷)
- Conservation et destruction des livres, dossiers-clients et registres
- Protection des renseignements personnels
- Plan de continuité des activités
- Tenue des dossiers-clients
- Divulgence des liens d'affaires
- Conflit d'intérêts (toujours placer les intérêts de son client en premier)
- Assurance responsabilité professionnelle⁷⁸

Les obligations réglementaires de tous les représentants sont des obligations déontologiques et de formation continue obligatoire. Qu'un certifié décide de s'inscrire comme représentant autonome ou en cabinet auquel il est rattaché, ses obligations déontologiques et de formation continue obligatoire sont les mêmes.

Puisque les obligations d'un cabinet et les obligations d'un représentant autonome sont les mêmes, prévoir un encadrement différent pour les représentants autonomes n'est pas approprié.

La ChAD est d'accord avec le principe d'allégement réglementaire. Toutefois, en analysant les obligations ci-haut mentionnées, chacune d'elles constitue un minimum à respecter pour protéger le public, tant pour le représentant autonome que pour le cabinet auquel est rattaché un seul certifié.

⁷⁷ AMF. *Directive d'application à l'égard des représentants autonomes et des cabinets comportant un seul représentant – toutes les disciplines*, [En ligne], [<http://www.lautorite.qc.ca/files//pdf/professionnels/obligations/Directive-rep-autonome-SRP.pdf>], janvier 2007.

⁷⁸ *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (RLRQ, chapitre D-9.2, r. 2), article 29. La police d'assurance responsabilité professionnelle couvre à la fois l'entreprise et l'individu sous le même contrat.

3.9. Recommandation n° 4

Prévoir qu'un consommateur puisse être indemnisé lorsqu'il est victime d'une fraude commise par un représentant certifié, même si la réclamation concerne la vente de produits que le représentant n'était pas autorisé à offrir.

La ChAD désire tout d'abord réitérer la nécessité de l'existence du Fonds d'indemnisation et l'importance de celui-ci pour la protection des consommateurs et leur confiance envers l'industrie des services financiers. La ChAD appuie cette recommandation, car elle améliore la protection du public et répond à un besoin. Le système actuel permet au consommateur victime de fraude de déposer une réclamation par un processus administratif simple et gratuit, et d'être indemnisé si les conditions sont remplies.

3.9.1. Fonds d'indemnisation et distribution sans représentant

Actuellement, sous le régime de la distribution sans représentant, les consommateurs ne sont pas admissibles au Fonds d'indemnisation des services financiers. En effet, l'article 258 de la LDPSF prévoit que le Fonds d'indemnisation est affecté au paiement des indemnités payables aux victimes de fraudes, de manœuvres dolosives ou de détournements de fonds dont est responsable un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome. Ainsi, les fraudes découlant de ventes de produits d'assurance faites par des distributeurs⁷⁹ ne peuvent faire l'objet d'une réclamation auprès du Fonds d'indemnisation car ceux-ci ne sont pas inscrits auprès de l'AMF. C'est donc dire qu'en cas de problèmes vécus avec des distributeurs, les consommateurs devront souvent, pour trouver réparation, se tourner vers les tribunaux civils, avec les coûts et les délais qui y sont rattachés.

Actuellement le Fonds d'indemnisation ne couvre pas les agissements des individus non-certifiés, tels que les employés des concessionnaires automobiles qui distribuent des produits d'assurance en vertu du Titre VIII de la LDPSF.

Pourquoi un consommateur qui achète ce produit d'un représentant certifié est-il protégé et, ne l'est plus, s'il l'achète directement chez le concessionnaire automobile? Comment le consommateur peut-il comprendre que pour un produit identique, conçu par le même assureur, mais vendu par deux réseaux différents, il n'est pas éligible au Fonds d'indemnisation de la même façon en cas de fraude du réseau de distribution? Il s'agit ici d'une grave lacune en matière de protection du consommateur à laquelle il faut remédier.

⁷⁹ L'article 408 de la LDPSF stipule qu'« un assureur peut, conformément au présent titre, offrir des produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur. Le distributeur est la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend ou qui y fait adhérer un client. »

3.9.2. Financement du Fonds d'indemnisation

Naturellement, si la couverture du Fonds est étendue aux produits d'assurance vendus sans représentant, il faut que les distributeurs de produits d'assurance contribuent également au financement du Fonds d'indemnisation.

Le financement du Fonds d'indemnisation des services financiers pourrait également s'inspirer du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages⁸⁰. Celui-ci est constitué des contributions versées par tous les clients des agents de voyages détaillants du Québec et assure la protection financière des consommateurs en cas de problèmes. Les contributions sont perçues par l'agent de voyages et doivent être clairement identifiées sur les factures remises aux consommateurs. Un consommateur est remboursé directement par ce fonds si un fournisseur, tels un transporteur aérien, un croisiériste ou un hôtelier, n'est plus en mesure de fournir les services achetés par l'entremise d'un agent de voyages. Ce mode de financement garantit une protection financière viable⁸¹.

⁸⁰ Voir les articles 37 et suivants du *Règlement sur les agents de voyages (R.R.Q., c. A-10, r.1)* qui traitent du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

⁸¹ OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR. *Voyage – Qu'est-ce que le fonds*, [En ligne], [http://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/voyage/voyage/service-non-disponible/fonds-indemnisation/definition/]

3.10. Recommandation 5

Mettre à contribution des représentants de l'industrie dans le processus décisionnel du Fonds d'indemnisation des services financiers.

L'AMF est bien placée pour assumer le rôle de fiduciaire du Fonds. Les états financiers sont publics et le Vérificateur général du Québec procède à l'audit. De par son expertise, l'AMF et son personnel sont également bien placés pour gérer le Fonds d'indemnisation et décider de l'admissibilité des réclamations. Toutefois, comme la transparence est essentielle pour assurer la confiance du public, des mécanismes pourraient être mis en place pour améliorer la transparence et la reddition de comptes envers le public.

Voici quelques pistes de solution :

- Un rapport plus détaillé des activités concernant le Fonds d'indemnisation devrait être publié annuellement.
- La formation d'un comité d'indemnisation⁸² : actuellement la décision du directeur de l'indemnisation est finale et sans appel. Sans ajouter un lourd processus d'appel, un comité pourrait être mis en place pour revoir une décision de refus (qu'il soit partiel ou total). Un comité d'indemnisation composé de trois personnes pourrait être constitué. Ce comité pourrait être composé du directeur de l'indemnisation de l'AMF accompagné par deux personnes externes et indépendantes, nommées, par exemple, par le ministre des Finances. La création de ce comité d'indemnisation éviterait que le personnel de l'AMF soit le seul juge de la décision d'indemniser ou non le consommateur.
- De plus, il serait intéressant de préciser, de façon réglementaire, que les décisions du directeur de l'indemnisation et du comité d'indemnisation soient écrites, motivées et publiques. Chacune des décisions du comité serait rendue à la majorité et signée par ses membres⁸³.
- Si les décisions demeurent finales, il faudrait minimalement prévoir, au niveau réglementaire, que les décisions puissent être revues par le directeur de l'indemnisation et par le comité d'indemnisation si, par exemple, des faits nouveaux surgissent dans le dossier⁸⁴.

⁸² Des comités d'indemnisation existent dans divers ordres professionnels, tel que le Barreau ou la Chambre des notaires et également au sein de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec

⁸³ Voir l'article 12 du *Règlement sur le fonds d'indemnisation et la fixation de la prime d'assurance responsabilité professionnelle* (RLRQ, chapitre C-73.2, r.5), de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec.

⁸⁴ Voir l'article 8 du *Règlement sur le fonds d'indemnisation et la fixation de la prime d'assurance responsabilité professionnelle* (RLRQ, chapitre C-73.2, r.5), de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec.

La ChAD croit que le Fonds d'indemnisation est l'outil privilégié pour assurer la protection du public puisqu'il indemnise les consommateurs victimes d'actes frauduleux. La confiance des consommateurs est importante à préserver, surtout dans le contexte actuel. Les différents mécanismes d'encadrement encouragent le consommateur à avoir confiance envers l'industrie. L'industrie doit donc bénéficier d'un système qui assure une meilleure protection du public. D'autre part, l'intérêt des consommateurs commande des ajustements.

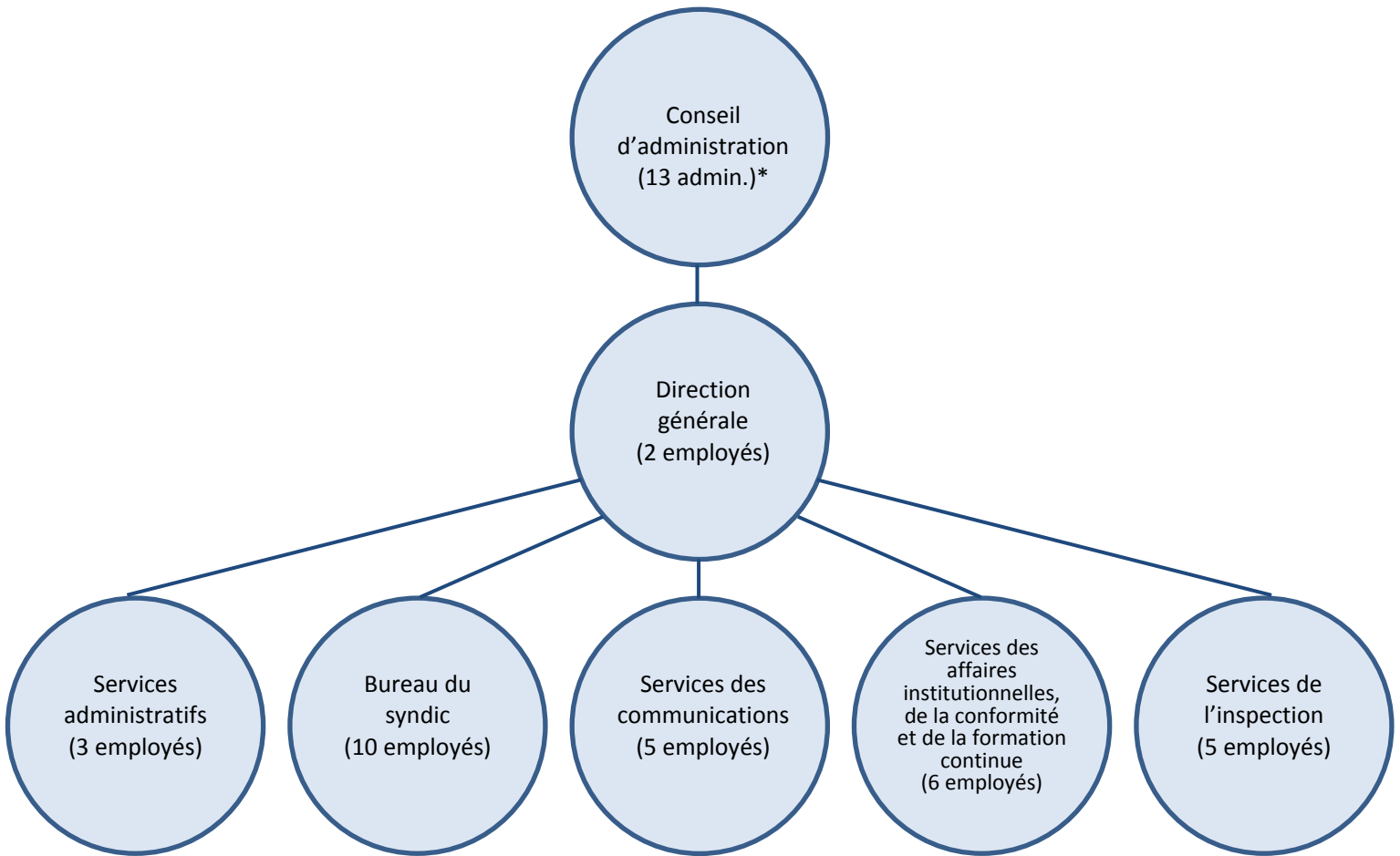
Conclusion

Le représentant certifié joue un rôle clé en matière de distribution de produits d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres auprès du public. Qu'il soit agent, courtier ou expert en sinistre, il a des devoirs déontologiques qui assurent la protection du public. Conformément à ses obligations, il contribue à restaurer l'équilibre entre l'intérêt de son employeur ou mandataire et celui des assurés. L'agent et le courtier en assurance de dommages accompagnent et conseillent les assurés afin que leur patrimoine ou leur entreprise soit bien protégé en cas de sinistre. Quant aux experts en sinistre mandatés par l'assureur ou par le public, ils veillent à ce que le sinistré puisse prendre des décisions éclairées lors de sa réclamation. Ces fonctions, prévues par un code de déontologie, contribuent à garantir une certaine tranquillité d'esprit aux consommateurs québécois, dans un secteur complexe et hermétique aux non-initiés. Leur certification et leur professionnalisme doivent être maintenus non seulement pour la protection du public, mais aussi pour que ce dernier ait confiance envers l'industrie.

La migration de la ChAD vers un organisme d'autoréglementation complet spécialisé en assurance de dommages doit également être préconisée lors de la révision de la LDPSF. En effet, en prévoyant un organisme qui encadrerait tant les cabinets que les représentants certifiés, cela permettrait de simplifier l'encadrement du secteur. Ce faisant, la ChAD pourrait veiller à l'arrimage des pratiques commerciales aux pratiques déontologiques. Avec 1 300 inspections réalisées depuis les 10 dernières années, la ChAD a développé une expertise pointue en assurance de dommages. En misant sur cette expertise, la proximité de la ChAD avec l'industrie, sa fine compréhension des enjeux qui touchent le public et sa structure efficace, efficiente et agile qui a maintes fois fait ses preuves au cours des dernières années, le gouvernement ferait un pas considérable en matière de protection du public.

Bien entendu, la ChAD participera à toute consultation et commission parlementaire à venir pour travailler à l'élaboration de solutions pour améliorer l'encadrement du secteur de l'assurance de dommages. Elle réitère aussi son désir de collaborer avec les autorités législatives et réglementaires, les partenaires de l'industrie ainsi que les organismes de consommateurs, dans le but d'améliorer et d'alléger l'encadrement des services financiers afin de protéger adéquatement le public.

Annexe 1 : Organigramme de la ChAD



* Dont cinq administrateurs indépendants nommés par le ministre des Finances et huit administrateurs dirigeants issus de l'industrie de l'assurance de dommages élus par les membres de la ChAD.

Annexe 2 : Tableau comparatif de l'encadrement de la distribution en assurance de dommages au Canada

	Loi(s) encadrant distribution	Autorité(s) réglementaire(s)	Obligation de détenir certificat/licence	Accès à la profession	Code d'éthique/ de déontologie	Formation continue obligatoire (FCO)	Inspection/ Enquêtes/ Discipline
Québec	LDPSF	AMF ChAD	<u>Oui :</u> - Agents - Courtiers - Experts en sinistre, incluant : <ul style="list-style-type: none"> ○ indépendant ○ à l'emploi d'un assureur ○ publics 	AMF	<i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i> <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i>	<u>Oui</u> Pour tous les certifiés – relève de ChAD 20 heures/2 ans	<u>Inspection :</u> ChAD : cabinets ≤ 24 représentants AMF : assureurs et cabinets ≥ 25 représentants <u>Discipline représentants :</u> Comité de discipline de la ChAD <u>Encadrement assureurs et pratique illégale :</u> AMF

	Loi(s) encadrant distribution	Autorité(s) réglementaire(s)	Obligation de détenir certificat/licence	Accès à la profession	Code d'éthique/ de déontologie	Formation continue obligatoire (FCO)	Inspection/ Enquêtes/ Discipline
Colombie-Britannique	<i>Financial Institutions Act</i>	Insurance Council of BC Financial Institutions Commission (FICOM) (pour assureurs)	<u>Oui (art. 168, 171 et 180 FIA) :</u> - Insurance Agents (i.e. broker) - Insurance Salesperson - Insurance Adjuster <u>Exemption :</u> - Experts en sinistre à l'emploi d'un assureur : art. 6, <i>Insurance Licencing Exemptions Regulation</i> <u>Catégories :</u> - Certificat d'assurance général (agents et courtiers), niveau 1-2-3 - Certificat d'expert en sinistre, niveau 1-2-3	Insurance Council of BC Aucun certificat ou examen pour experts en sinistre à l'emploi	<i>Insurance Council of BC Licence Handbook and Code of Conduct</i> Applicable à tous les certifiés en vertu de <i>Rule 7(8) Council Rules</i>	<u>Oui</u> 4-8 heures/ année selon niveau et expérience <i>Rule 7(5) Council Rules</i> (Applicable aux certifiés)	Insurance Council of BC : juridiction sur certifiés, courtiers et firmes d'experts en sinistre indépendants FICOM : encadrement pratique illégale et assureurs (Pour individus : surintendant agirait dans cas extrêmes)
Alberta	<i>Insurance Act</i>	Office of Superintendent of Insurance Alberta Insurance Councils : - Insurance Adjusters Council - General Insurance Council	<u>Oui :</u> - « Insurance Agents » (inclut agents à l'emploi et courtiers) - experts en sinistre indépendants <u>Exemption :</u> - « staff adjusters » art. 460(2) (C) AIA, mais employeur responsable pour tout manquement (art. 459.1) <u>Catégories :</u> - Certificat d'assurance général, niveau 1-2-3 - Certificat d'expert en sinistre, niveau 1-2-3	General insurance Council Insurance Adjusters Council	<i>General Insurance Council Code of Conduct</i> <i>Insurance Adjusters' Council Code of conduct</i> (Applicable aux certifiés)	<u>Oui</u> 15 heures/année Art. 30(1) <i>Insurance Agent and Adjuster Regulation</i> (Applicable aux certifiés)	Insurance Adjusters Council (enquêtes : AIC) General Insurance Council (enquêtes : AIC) Office of Superintendent of Insurance (depuis avril 2011), pour plaintes et pratiques de compagnies d'assurance et leurs employés (art. 509 IA), pratique illégale

	Loi(s) encadrant distribution	Autorité(s) réglementaire(s)	Obligation de détenir certificat/licence	Accès à la profession	Code d'éthique/ de déontologie	Formation continue obligatoire (FCO)	Inspection/ Enquêtes/ Discipline
Saskatchewan	<i>Insurance Act</i>	Insurance Councils of Saskatchewan : - General Insurance Council - Hail Insurance Council <u>For insurers :</u> Financial and Consumers Affairs Authority of Saskatchewan	<u>Oui :</u> - Restricted auto licence - Restricted travel licence - Broker/agent Level 1-3 - Hail insurance licence - Hail adjuster licence - Adjusters Licence <u>Exemptions :</u> - Agents à l'emploi d'un assureur (art. 2(1)d) - Experts en sinistre à emploi d'assureur (art. 2(1)c) N. B. : Projet de loi sur les assurances (1 ^{re} lecture : déc. 2014) enlèverait exemption pour employés d'assureurs	Insurance Councils of Saskatchewan : - General Insurance Council (pour agents, courtiers, experts en sinistre) - Hail Insurance Council (pour « Hail agents » et « Hail adjusters »)	<i>General Insurance Council of Saskatchewan - Agent Code of Conduct</i> <i>General Insurance Council of Saskatchewan – Adjusters' Code of Conduct</i> Les codes ne s'appliquent pas présentement aux employés d'assureurs – changerait avec projet de loi	<u>Oui</u> 8-12 heures /année pour les certifiés (Selon catégorie et expérience)	Insurance Councils of Saskatchewan : - General Insurance Council - Hail Insurance Council Financial and Consumers Affairs Authority of Saskatchewan : encadrement des assureurs, leurs employés et pratique illégale

	Loi(s) encadrant distribution	Autorité(s) réglementaire(s)	Obligation de détenir certificat/licence	Accès à la profession	Code d'éthique/ de déontologie	Formation continue obligatoire (FCO)	Inspection/ Enquêtes/ Discipline
Manitoba	<i>Manitoba Insurance Act</i>	<p><u>Assureurs :</u> Superintendent of Insurance - Financial Institutions Regulation Branch (FIRB), qui fait partie du MFSA</p> <p><u>Intermédiaires :</u> Insurance Council of Manitoba</p>	<p><u>Oui :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - « Agent », incluant courtiers (art. 1 & 369 MIA) - « Adjuster » (art. 1 et 385 MIA) <p><u>Exemptions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Experts en sinistre à l'emploi d'un assureur (art. 385 (9)(c)(i) MIA) - Experts en sinistre publics [travaillant seul] (art. 385(9)(b)) <p><u>Catégories :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - General Insurance Licence - Limited Auto Licence - Permis restreint d'agent (pour « incidental sellers ») depuis 1^{er} juin 2015 	Insurance Council of Manitoba : examens d'accès à la profession (« Licencing exams »)	<p><i>General Insurance Agent Code of Conduct</i></p> <p><i>Insurance Adjusters Code of Conduct</i></p> <p>(Applicable aux certifiés)</p>	<p><u>Oui</u></p> <p>General : 8 heures/année</p> <p>Expert en sinistre : 8 heures/année</p> <p>Certificat restreint en auto : 4 heures</p> <p>(Applicable aux certifiés)</p>	<p>Insurance Council of Manitoba, par délégation du Superintendent of Insurance</p> <p>Pratique illégale des experts en sinistre indépendants relèverait de ICM</p> <p>Superintendent of Insurance - Financial Institutions Regulation Branch (FIRB), fait partie du MFSA, pour assureurs et pratique illégale</p>

	Loi(s) encadrant distribution	Autorité(s) réglementaire(s)	Obligation de détenir certificat/licence	Accès à la profession	Code d'éthique/ de déontologie	Formation continue obligatoire (FCO)	Inspection/ Enquêtes/ Discipline
Nouvelle-Écosse	<i>Insurance Act</i>	Office of superintendent of Insurance - Dept. of Finance	<p><u>Oui :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Agents (incl. courtier) art. 38 IA - Experts en sinistre art. 57 IA <p><u>Exemptions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Agents – à l'emploi d'un assureur (art. 38(3) IA) - Experts en sinistre – à l'emploi d'un assureur (art. 3 (c)(v) IA) <p><u>Catégories :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - General Insurance Agent (Level 1-3) (including broker) - Accident and Health only Agent - Travel, Accident Baggage - Adjuster (Level 1-5) 	Office of Superintendent of Insurance	<p>Recommandations de meilleures pratiques, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>CCIR – Principles for Consumer protection</i> - <i>Managing Conflicts of Interest - Relationships Between Insurers and Sales Intermediaries - Achieving Best Practices</i> 	<u>Non</u>	Office of Superintendent of Insurance
Île-du-Prince-Édouard	<i>Insurance Act</i>	Superintendent of Insurance	<p><u>Oui :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Agents (incluant courtiers) art. 345 IA - Experts en sinistre (art. 359 & 363 IA) (licence « sous probation » et « full » licence) <p><u>Exemption :</u></p> <p>Aucune exemption pour les experts en sinistre à l'emploi d'un assureur</p> <p><u>Catégories :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Fire insurance Licence - Other Insurance Licence 	<p>Superintendent of Insurance</p> <p>Examens requis pour agents, courtiers et experts en sinistre</p>	<p>Pas de code d'éthique</p> <p>Exigences de « suitability » générales et de conduite équitable quant aux consommateurs</p>	<u>Non</u>	Superintendent of Insurance (art. 350 IA)

	Loi(s) encadrant distribution	Autorité(s) réglementaire(s)	Obligation de détenir certificat/licence	Accès à la profession	Code d'éthique/ de déontologie	Formation continue obligatoire (FCO)	Inspection/ Enquêtes/ Discipline
Terre-Neuve-et-Labrador	<i>Insurance Adjusters, Agents And Brokers Act</i>	Office of Superintendent of Insurance	<u>Oui :</u> - P&C Insurance Representative licence (level 1 or 3) (pour l'individu) - Agent's Licence (pour la compagnie) - Brokers' licence (courtiers) - Adjuster licence (Level 1-4) (pour l'individu) - Travel insurance agent <u>Exemption :</u> Aucune exemption pour les « staff representatives » ou experts en sinistre	Office of Superintendent of Insurance	Recommandations générales quant aux meilleures pratiques	<u>Non</u>	Office of Superintendent of Insurance