

CHAMBRE DE L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES



*L'assurance d'un professionnel*

**Commentaires de la Chambre de l'assurance de dommages sur la  
consultation relative aux pratiques commerciales dans le secteur du  
courtage en assurance de dommages au Québec**

Septembre 2005

## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> .....	p. 3
Mission de la Chambre de l'assurance de dommages .....	p. 3
Prémisses .....	p. 4
i) La concentration versus pratiques commerciales .....	p. 4
ii) La réglementation des pratiques .....	p. 6
iii) Filtres de sélection des solutions envisagées .....	p. 6
<b>RÉPONSES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES AUX QUESTIONS DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS</b> .....	p. 7
1. La concentration du volume d'affaires et les pratiques commerciales ( <i>questions 1, 3, 4, </i> ).....	p. 7
2. Les prêts aux cabinets.....	p. 8
3. Le transfert en bloc du volume d'affaires ( <i>questions 13, 14, 15,16</i> ).....	p. 9
4. Les commissions conditionnelles ( <i>questions 17 et 18</i> ) .....	p. 9
5. Autres pistes de solutions .....	p. 10
i) Les avantages pécuniaires ( <i>question 22</i> ).....	p. 10
ii) La norme 81-05 ( <i>question 23</i> ).....	p. 11
iii) La bonification sans égard au volume d'affaires ( <i>question 24</i> ) .....	p. 12
iv) La divulgation d'information pertinente aux consommateurs ( <i>questions 25, 26, 27, 28</i> ).....	p. 12
v) Le droit d'examen de dix jours ( <i>question 29</i> ).....	p. 13
vi) La notion de courtier indépendant ( <i>question 30</i> ) .....	p. 13
<b>CONCLUSION</b> .....	p. 15

## INTRODUCTION

C'est avec plaisir que la Chambre de l'assurance de dommages répond à l'invitation de l'Autorité des marchés financiers de participer aux consultations relatives aux pratiques commerciales en assurance de dommages. Les présents commentaires s'inscrivent donc dans le cadre de ces consultations et font suite à la publication, le 14 avril 2005, du rapport de l'Autorité sur les constats relatifs aux inspections qu'elle a menées auprès des assureurs et des cabinets d'assurance de dommages et à celle, en juillet dernier, du document de consultation.

### LA MISSION DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

La Chambre de l'assurance de dommages est un organisme d'autoréglementation créé par *La Loi sur la distribution de produits et services financiers* dont la mission est d'assurer la protection du public dans le domaine de l'assurance de dommages et de l'expertise de règlement de sinistre. Pour ce faire, elle encadre de façon préventive la pratique de près de 13 000 agents, courtiers et experts en sinistre, en maintenant la discipline et en veillant de plus à la formation continue obligatoire de ses membres.

Pour mener à bien sa mission, la Chambre peut compter sur un conseil d'administration composé de treize membres, soit cinq courtiers en assurance de dommages, trois agents en assurance de dommages, trois experts en sinistre et deux personnes nommées par le ministre pour représenter le public. Les onze personnes qui proviennent de l'industrie et qui sont élues par leurs pairs permettent à la Chambre de se doter de règles bien adaptées pour encadrer l'exercice des activités des représentants en assurance de dommages. La Chambre compte également sur l'apport d'un personnel formé d'experts en sinistre, d'agents et de courtiers d'assurance de dommages. Enfin, elle dispose de l'expertise de plusieurs comités formés, eux aussi, de professionnels de l'industrie.

La Chambre est un organisme d'encadrement voué spécifiquement à l'assurance de dommages et dont l'unique mission est la protection du public. Elle a donc abordé le document de consultation en privilégiant l'angle des relations existant entre le consommateur et le cabinet ou l'assureur et non celles reliant le cabinet et l'assureur. Dans le respect de sa mission, l'intervention de la Chambre dans le cadre de ces consultations se limitera à commenter l'impact des pratiques commerciales et des solutions envisagées par l'Autorité sur la protection du consommateur.

À cet égard, rappelons que dans son document du 14 avril 2005, l'Autorité faisait mention de trois avenues envisagées pour orienter l'élaboration de mesures réglementaires :

- Réglementer dans le but de bannir certaines pratiques dans le secteur de l'assurance;
- Imposer la divulgation d'information pertinente aux consommateurs;
- Introduire la notion de « courtier indépendant » pour les cabinets.

C'est avec beaucoup d'attention que la Chambre a procédé à l'analyse des 30 questions posées par l'Autorité. En raison de sa mission de protection du public, la Chambre a décidé de ne répondre qu'aux questions qui, selon elle, ont un impact sur la protection du public ou sur les relations entre un représentant et un consommateur. Pour ces raisons, nous n'aborderons pas les questions 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 19 et 20 du document de consultation.

## PRÉMISSSES

### i) La concentration du volume d'affaires versus les liens d'affaires

Dans son rapport sur les pratiques commerciales, publié le 14 avril 2005, l'Autorité identifie 4 pratiques susceptibles d'inciter la concentration du volume d'affaires. Rappelons que ces pratiques sont :

- Les prêts au cabinet ;
- Les liens de propriété ;
- Les transferts en bloc d'un volume d'affaires ;
- Les commissions conditionnelles.

Bien que certaines pratiques puissent effectivement favoriser la concentration du volume d'affaires, nous croyons que cette concentration existe indépendamment de ces pratiques. En effet, un cabinet peut ne posséder aucun lien d'affaires avec un assureur tout en concentrant son volume d'affaires chez ce dernier. Ce sont les données recueillies auprès des petits cabinets, lors des inspections faites par la Chambre dans le cadre de l'entente de collaboration du 1<sup>er</sup> mai 2005, qui nous ont permis d'en arriver à ce constat. Il faut cependant mentionner qu'il s'agit de données statistiques que nous devons suivre dans le futur, mais qui constituent tout de même une tendance lourde. Soulignons que les petits cabinets, c'est-à-dire les cabinets de 6 représentants et moins, représentent 80 % de l'ensemble des cabinets d'assurance de dommages.

Sur la cinquantaine de petits cabinets inspectés à ce jour, 42 cabinets offrent des produits d'assurance des particuliers et 44 cabinets de l'assurance des entreprises. La concentration moyenne du volume d'affaires placé chez l'assureur principal est de 62 % en assurance des particuliers et de 54 % en assurance des entreprises.

#### Données recueillies en assurance des particuliers :

*Il est important de noter que le fait que tous les assureurs offrent des commissions conditionnelles aux cabinets annule, en quelque sorte, la portée de cette donnée sur l'analyse faite. Ainsi, les pratiques commerciales dont nous avons tenu compte dans nos statistiques sont les prêts aux cabinets (P), les liens de propriété (L) et les transferts en bloc (T).*

Pourcentage de concentration	Nombre de cabinets	Pourcentage de cabinets	Nombre de pratiques constatées
Moins de 30 %	4	9,5 %	
De 30 % à 39 %	3	7 %	1 (T)
De 40 % à 49 %	7	17 %	3 (T,T,T)
De 50 % à 59 %	5	12 %	
De 60 à 69 %	6	14 %	
De 70 à 79 %	7	17 %	2 (T,P)
De 80 à 89 %	4	9,5 %	2 (T,T)
90 % et plus	6	14 %	4 (T,T,L,P)
Total	42	100	12

Ces données nous permettent de conclure qu'en assurance des particuliers :

- 71,5 % (30/42) des cabinets n'ont aucune des pratiques
- 66 % (28/42) des cabinets concentrent à plus de 50 %
- 71 % (20/28) des cabinets qui concentrent à plus de 50 % n'ont aucune des pratiques
- 40,5 % (17/42) des cabinets concentrent à plus de 70 %
- 53 % (9/17) des cabinets qui concentrent à plus de 70 % n'ont aucune des pratiques

**Données recueillies en assurance des entreprises :**

Pourcentage de concentration	Nombre de cabinets	Pourcentage de cabinets	Nombre de pratiques constatées
Moins de 30 %	5	11,4 %	1 (T)
De 30 % à 39 %	11	25 %	2 (T,T)
De 40 % à 49 %	5	11,4 %	
De 50 % à 59 %	6	13,6 %	3 (P,T,T)
De 60 à 69 %	5	11,4 %	1 (T)
De 70 à 79 %	6	13,6 %	1 (T)
De 80 à 89 %	1	2,2 %	
90 % et plus	5	11,4 %	2 (T,T)
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>10</b>

Ces données nous permettent de conclure qu'en assurance des entreprises :

- 77 % (34/44) des cabinets n'ont aucune des pratiques
- 52 % (23/44) des cabinets concentrent à plus de 50 %
- 69,5 % (16/23) des cabinets qui concentrent à plus de 50 % n'ont aucune des pratiques
- 28 % (12/44) des cabinets concentrent à plus de 70 %
- 75 % (9/12) des cabinets qui concentrent à plus de 70 % n'ont aucune des pratiques

Il est intéressant de constater qu'en assurance des particuliers le pourcentage des cabinets ayant au moins une pratique demeurent le même qu'ils concentrent ou non leur volume d'affaires. En effet, 28,5 % des cabinets ayant une concentration de 50 % et plus chez l'assureur principal, soit 8 cabinets sur 28, ont une pratique, alors que ce pourcentage est exactement le même pour les cabinets ayant une concentration inférieure à 50 %, soit 4 cabinets sur 14. Le lien entre les pratiques commerciales et la concentration du volume n'est donc pas exponentiel. Ainsi, nous avons recensé un cabinet qui concentre à plus de 90 % son volume d'affaires et qui n'a aucune pratique, alors qu'un autre cabinet a une pratique, mais place que 35 % de son volume chez son assureur principal. De plus, la concentration chez les petits cabinets (6 représentants et moins), semble plus élevée que chez les grands cabinets (7 représentants et plus), alors que ces derniers entretiendraient plus de liens d'affaires. En vertu de ces données, il nous semble difficile d'établir un lien systématique entre la concentration du volume d'affaires et les pratiques commerciales identifiées par l'Autorité.

Les commentaires de la Chambre en réponse au document de consultation de l'Autorité partent donc de la prémisse que la concentration peut exister indépendamment des pratiques commerciales. À noter que la Chambre continuera à accumuler et à faire le suivi des statistiques obtenues lors des inspections afin de voir si les constats énoncés ci-haut se confirment.

## **ii) La réglementation des pratiques**

Si la concentration du volume d'affaires est inévitable parce qu'elle est due aux forces du marché ou aux choix d'affaires d'un cabinet, il est illusoire de croire qu'elle pourra être contrôlée en réglementant les pratiques commerciales. Une telle réglementation risquerait d'ailleurs de faire surgir de nouveaux problèmes dont les conséquences sont imprévisibles.

La Chambre privilégie une approche en vertu de laquelle les mesures réglementaires prises doivent l'être dans le but, non pas d'intervenir sur la concentration, mais dans celui d'éliminer les apparences de conflit d'intérêts, car ce sont ces dernières et non la concentration qui servent mal le consommateur.

## **iii) Filtres de sélection des solutions envisagées**

Dans ces commentaires, la Chambre inclut certaines pistes de solutions. Que ces solutions se traduisent par des mesures réglementaires, des lignes directrices ou toute autre disposition, l'élaboration de celles-ci doit, selon nous, répondre à certains critères. Nous identifions ces critères sous le terme de filtres. Si une solution proposée ne passe pas le test des filtres, il faut en conclure qu'elle ne devrait pas être retenue. Ainsi, les trois filtres qui ont soutenu nos réflexions sont:

1- Pour le consommateur, une solution doit lui **permettre de choisir en consommateur éclairé**, elle doit donc :

- éliminer les apparences de conflit d'intérêts
- être transparente
- être compréhensible i.e ne pas être lourde ou fastidieuse

2- Pour l'industrie de l'assurance de dommages, une solution doit **permettre de saines pratiques commerciales**, elle doit donc :

- être facile d'application
- assurer la crédibilité de l'industrie

3 - Pour le régulateur, une solution doit permettre **des pratiques facilement vérifiables**, elle doit donc :

- être mesurable
- être facile d'application

## **RÉPONSES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES AUX QUESTIONS DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

### **1- LA CONCENTRATION DU VOLUME D'AFFAIRES ET LES PRATIQUES COMMERCIALES (questions 1,3,4).**

---

Comme mentionné en introduction, la concentration du volume d'affaires peut exister sans que le cabinet n'ait de liens d'affaires avec l'assureur. La concentration n'est pas nécessairement le résultat des pratiques commerciales, mais elle peut précéder celles-ci. Par exemple, un assureur qui a développé une bonne relation d'affaires au cours des années avec un cabinet, sera enclin à lui octroyer un prêt ou à investir dans l'actif de celui-ci afin qu'il puisse acheter le volume d'affaires d'un autre cabinet.

La concentration du volume d'affaires peut être un choix d'affaires effectué de façon volontaire par le cabinet, et ce, dans un marché où, à ce que l'on comprend, seulement six assureurs offrent des produits multirisques. Mais quoiqu'il en soit, le fait que la concentration puisse exister indépendamment des pratiques commerciales nous amène à conclure qu'il serait difficile de contrôler celle-ci par l'encadrement desdites pratiques. En ce sens, nous ne croyons pas que de bannir ou de réglementer plus sévèrement ces pratiques aurait pour effet de diminuer la concentration du volume d'affaires.

Il est important de souligner que la concentration ne dessert pas le consommateur. Une police d'assurance doit répondre aux besoins d'un consommateur. Si un courtier n'est pas en mesure de respecter cette obligation parce que ses choix d'affaires l'amènent à concentrer son volume auprès d'un ou deux assureurs et, ainsi, à restreindre la diversité de son offre de produits de différents assureurs, il doit en aviser le client. La Loi et le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* encadrent déjà ce genre de situation puisqu'un courtier qui ne procure pas une police adéquate à son client commet une infraction. À cet égard, est-ce qu'un assureur direct, parce qu'il n'offre que ses produits, sert mal le consommateur ? Évidemment, non. La protection du public ne réside pas dans le nombre de produits offerts, mais dans l'adéquation du produit offert. À ce sujet, le syndic de la Chambre, en sept ans, ne dénombre aucune plainte fondée ou se rapportant à une concentration de volume.

La conséquence de la concentration pour le consommateur est la diminution du choix d'assureurs offerts par un cabinet de courtage. La solution à la concentration est la divulgation de celle-ci. En effet, ce que le consommateur désire savoir, en plus du montant de sa prime, est le nombre d'assureurs chez qui le courtier peut lui procurer la police d'assurance demandée. De plus, comme le prévoit déjà l'article 31 de la Loi, le courtier doit dévoiler le nom des assureurs au client qui le demande. Détenant ces informations, le client pourra décider, de façon éclairée, s'il est opportun pour lui de magasiner sa police auprès d'un autre fournisseur ou s'il est satisfait de l'offre du cabinet.

Quant à la question à savoir à quel pourcentage il y a concentration, il est difficile d'y répondre. En effet, pour un consommateur celle-ci peut être à 80 %, pour un autre à 60 %. Certains consommateurs pourraient même juger qu'un cabinet concentre lorsqu'il place 40 % de son volume chez un même assureur. Encore une fois, la solution qui nous semble la plus appropriée à ce problème est la divulgation.

La Chambre propose donc que l'Autorité exige une divulgation en deux volets lors de la souscription d'un risque : Dans un premier temps, le représentant devrait mentionner au client, par ligne de produits, le nombre d'assureurs auprès desquels il est réellement en mesure de placer le risque qui lui est souscrit, c'est-à-dire auprès des assureurs détenant un contrat d'agence avec le cabinet qu'il représente. Dans un deuxième temps, il devrait lui divulguer la concentration, peu importe le pourcentage de celle-ci, de son volume d'affaires placé auprès de l'assureur avec lequel il propose de transiger.

Cette solution concernerait tous les représentants, qu'ils soient courtiers ou agents, et ceux-ci auraient cette obligation de divulgation indépendamment du pourcentage de concentration, c'est-à-dire de 0 % à 100 %. Cette mesure aurait pour mérite d'être transparente et simple d'application, ce qui éviterait toute confusion tant chez le représentant que le consommateur. Ainsi, le représentant n'aurait pas à s'interroger à savoir s'il doit ou non divulguer la concentration, tandis que le consommateur n'aurait pas à se demander pourquoi cette information lui a été donnée par certains représentants, mais pas par d'autres. D'autre part, cette divulgation lui permettrait de faire un choix éclairé. Un consommateur à qui on dénonce la concentration du volume d'affaires sera à même de juger si celle-ci dépasse sa « zone de confort », et ainsi, pourra décider de faire appel à un autre fournisseur s'il n'est pas à l'aise avec le degré de concentration du cabinet.

Cela dit, afin de s'assurer que les avenues proposées répondent aux besoins du consommateur, il importe de mieux comprendre son comportement face à l'industrie de l'assurance de dommages. Nous invitons donc l'Autorité à procéder à l'analyse de celui-ci par des sondages ou focus groupes, lesquels nous permettraient certainement de mieux comprendre ses besoins et attentes. Comment et auprès de combien de fournisseurs un consommateur magasine-t-il une police d'assurance ? Quelles informations juge-t-il pertinentes pour faire un choix éclairé ? etc.

En conclusion, nous soumettons à l'Autorité que si sa préoccupation principale est de réduire la concentration des volumes d'affaires, il est primordial de se demander si ce but peut vraiment être atteint par l'encadrement des pratiques. Par contre, si, comme nous le croyons, la concentration est inévitable, la divulgation de celle-ci devrait suffire à protéger le consommateur puisqu'elle lui permettra de prendre des décisions informées et réfléchies.

## **2- LES PRÊTS AUX CABINETS**

---

Les prêts aux cabinets font partie des relations contractuelles entre l'assureur et le cabinet sur lesquelles la Chambre, vu les prémisses énoncées en introduction, ne commentera pas.

Par contre, afin d'éliminer les apparences de conflit d'intérêts, la Chambre propose d'obliger la divulgation des prêts lorsque ceux-ci sont rattachés à des conditions, notamment, des exigences de volume, qui peuvent être vues comme susceptibles d'influencer le représentant dans son rôle de conseiller.

### **3- LE TRANSFERT EN BLOC DU VOLUME D’AFFAIRES**

*(Questions 14, 15,16)*

---

Le transfert en bloc du volume d'affaires est selon nous une décision d'affaires que prend le cabinet par rapport à ses fournisseurs, i.e les assureurs. Ce genre de décision se prend en raison d'un éventail de motifs que la Chambre ne juge pas à propos de commenter pour les mêmes raisons énoncées au point précédent.

Pour le consommateur, ce qu'il est important d'encadrer n'est pas le motif ayant entraîné le transfert, mais la manière dont celui-ci se fera, c'est-à-dire les conditions qui devront être respectées une fois le transfert décidé. La Chambre propose donc de réglementer celles-ci pour les transferts en bloc de polices d'assurance des particuliers.

La première condition pour qu'un consommateur ne soit pas lésé lors d'un transfert en bloc du volume d'affaires est que l'assureur qui obtient ledit transfert devrait en contrepartie accepter celui-ci dans sa totalité. Ainsi, il ne pourrait sélectionner les risques. Si sélection il doit y avoir, elle devra se faire au premier renouvellement de la nouvelle police. La deuxième condition qui devrait être imposée lors d'un transfert est que la police contienne des garanties égales ou supérieures à celles remplacées aux conditions que l'assuré aurait eues au renouvellement de celle-ci. Par exemple, si l'assuré a eu des sinistres au cours de l'année, il est fort à parier que sa prime ou ses franchises auraient augmenté au renouvellement. Le nouvel assureur devrait donc pouvoir tenir compte de cette modification des conditions de souscription du risque, mais aurait la responsabilité de garder la relation contractuelle avec l'assuré.

En ce qui a trait à la procédure à suivre, la Chambre salue toute initiative de l'industrie qui voudrait développer un protocole de transfert de volume. Celui-ci pourra servir de guide au cabinet, ce qui ne pourrait qu'être bénéfique pour le consommateur. Cela dit, nous devons souligner que la réglementation en vigueur encadre déjà les obligations des représentants lors des transferts. Ainsi, le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (articles 25 et 37.4) prévoit que le représentant doit agir avec transparence et qu'il doit rendre compte à ses clients. Dans la pratique, ces obligations se traduisent par celles d'aviser son client du fait que sa police a été transférée d'un assureur à un autre. Cette divulgation doit se faire préalablement à l'entrée en vigueur de la nouvelle police.

Pour conclure sur ce point, mentionnons que les inspections professionnelles effectuées par la Chambre permettront de faire un suivi des obligations relatives aux transferts en bloc du volume d'affaires. De plus, les inspecteurs encourageront les cabinets à adopter, si ce n'est déjà fait, une politique écrite concernant les transferts en bloc conformes à la réglementation et au code de déontologie de la Chambre.

### **4- LES COMMISSIONS CONDITIONNELLES**

*(Questions 17 et 18).*

---

La plupart des cabinets d'assurance de dommages reçoivent des commissions conditionnelles des assureurs. À cet égard, les statistiques de l'Autorité démontrent que 90 % des petits cabinets et 86 % des grands cabinets reçoivent des commissions conditionnelles. La commission conditionnelle peut être calculée en vertu de 3 critères, soit l'atteinte ou l'accroissement d'un volume, la rétention (ou fidélisation) de la clientèle et la profitabilité (ou rentabilité) du portefeuille d'assurance.

La Chambre considère que, selon le critère sur laquelle elle est établie, cette pratique commerciale est susceptible d'amener un consommateur à croire que le courtier pourrait être porté à privilégier les intérêts de son cabinet au détriment des siens. Par exemple, si une commission conditionnelle est basée sur la rétention, le consommateur peut légitimement se demander si le courtier a véritablement veillé à ses intérêts ou s'il a renouvelé la police dans le seul but d'obtenir une bonification. De la même façon, le consommateur pourrait questionner l'intérêt de son courtier à lui offrir le produit de tel assureur sachant qu'il obtient une commission additionnelle s'il atteint un volume prédéterminé. Les commissions conditionnelles augmentant de taux selon le volume, i.e les commissions à paliers, posent le même problème d'apparence de conflit d'intérêts.

À cet égard, il faut souligner qu'en vertu de la réglementation en vigueur, un courtier qui vend un produit ne correspondant pas aux besoins du client dans le but d'obtenir une bonification commet une infraction puisqu'il agit à l'encontre de son code de déontologie qui prévoit qu'il doit agir en conseiller consciencieux et placer en tout temps les intérêts de son client avant les siens.<sup>1</sup>

Bien que nous croyions que la réglementation actuelle encadre efficacement les agissements inadéquats qu'un représentant pourrait être tenté de commettre afin d'obtenir une commission conditionnelle, nous croyons qu'il subsiste néanmoins pour le consommateur une apparence de conflit d'intérêts qui, en vertu de nos prémisses adoptées, doit être éliminée.

Pour ce faire, la Chambre propose à l'Autorité de réglementer afin d'interdire les commissions basées sur les exigences de volumes (et accroissement de volumes) et de rétention, ses critères pouvant être perçus comme affectant le volet conseil du représentant. Par conséquent, seules les commissions conditionnelles sur la rentabilité ou profitabilité devraient être permises.

En terminant, nous invitons l'Autorité à vérifier auprès des assureurs les règles de souscription et leurs impacts sur le consommateur, notamment, le lien entre la prime et les demandes d'indemnisation faites à la suite d'un sinistre. Cette démarche permettrait de s'assurer que les conseils prodigués par les représentants aux clients lors d'un sinistre tiennent réellement compte des intérêts de ces derniers et non de ceux du cabinet ou de l'assureur.

## **5. AUTRES PISTES DE SOLUTIONS**

---

### **i) Les avantages pécuniaires (question 22)**

L'article 100 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* prévoit qu'un partage de commissions ne peut se faire qu'entre deux inscrits ou entre un inscrit et un assureur, tandis qu'en vertu de l'article 24 de cette même loi, un représentant ne peut recevoir un montant provenant d'un partage de commissions que par le cabinet ou la société pour le compte duquel, ou de laquelle, il agit. Ces articles encadrent déjà certaines transactions pouvant être remises en question parce qu'éthiquement discutables. Ainsi, un assureur qui voudrait, par exemple, récompenser un représentant en lui versant une certaine somme d'argent pour chaque risque placé chez lui ne peut le faire.

---

<sup>1</sup> Articles 37.6 et 19 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*

Pour ce qui est des concours offrant des avantages pécuniaires, le régulateur doit s'assurer que les mesures prises n'auront pas pour effet d'empêcher un employeur, que ce soit un cabinet ou un assureur, de récompenser un employé performant. Toutefois, afin de ne pas influencer la notion de conseiller et, incidemment, de ne pas créer une apparence de conflit d'intérêts pour le consommateur, les avantages pécuniaires liés à la vente de produits d'un assureur spécifique (pour les représentants travaillant dans un cabinet de courtage) devraient être interdits. Commettraient par exemple un acte illégal le cabinet qui organiserait un concours récompensant le courtier ayant vendu le plus de produits de l'assureur XYZ.

La protection du consommateur passe par la responsabilité du représentant d'offrir un produit qui répond aux besoins du client. Le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* contient déjà des lignes de conduite en vertu desquelles un représentant ne pourrait offrir un produit à un client dans le seul but d'obtenir un avantage pécuniaire ou non pécuniaire. Pensons par exemple aux articles 10 et 19 de ce code qui prévoient qu'un représentant ne peut se placer en conflit d'intérêts et qu'il ne peut privilégier ses intérêts personnels au détriment de ceux de son client.

Par ailleurs, la réglementation actuelle<sup>2</sup> portant sur les avantages non pécuniaires ne s'appliquant qu'aux certifiés, il en résulte qu'un représentant ne peut participer à un concours offrant un avantage pécuniaire, mais qu'un cabinet pourrait organiser un tel concours. Toute réglementation concernant les concours, qu'ils offrent des avantages pécuniaires ou non pécuniaires, devrait donc s'adresser aux cabinets et assureurs et non aux représentants. À cet égard, la Chambre assurera sa collaboration à l'Autorité.

**ii) La norme 81-105  
(question 23)**

La norme 81-105 a été créée pour encadrer les activités des organismes de placement collectif. Elle est donc issue du domaine des valeurs mobilières, lequel diffère grandement de celui de l'assurance de dommages. Il est important de souligner que l'assurance de dommages n'est pas un risque et que le produit est renouvelé annuellement. Ce caractère unique de l'assurance de dommages fait en sorte que les éléments contenus dans la norme 81-105 n'y sont pas facilement adaptables, voire pertinents. Nous n'avons qu'à penser, par exemple, aux dispositions sur la rémunération qui ne tiendraient pas compte du fait qu'en assurance de dommages, la très grande majorité des représentants sont rémunérés à salaire. Ainsi, avant d'entreprendre l'adoption de mesures réglementant la rémunération, il serait approprié de procéder à une étude des modes de rémunération dans le domaine de l'assurance de dommages afin de s'assurer que les mesures prises seront nécessaires et éventuellement applicables.

En fait, de façon générale, la Chambre croit qu'il est trop hâtif à ce stade de se prononcer sur l'incorporation à la réglementation d'éléments supplémentaires issus de la norme 81-105. Avant de s'aventurer dans cette avenue, il serait préférable de connaître les résultats qu'a donnés l'instauration de cette norme dans le domaine des valeurs mobilières. A-t-on obtenu les résultats escomptés ? De plus, si certains éléments de cette norme ont déjà été transposés dans la réglementation, est-il vraiment pertinent d'en incorporer plus si le régulateur n'a pas jugé opportun de le faire lors de l'élaboration de la Loi et de ses règlements ? Enfin, une mise en garde doit être apportée quant à une réglementation trop exhaustive et compliquée qui, en raison de sa

---

<sup>2</sup> *Règlement sur l'exercice des activités des représentants (no 2)*, art. 5.

difficulté d'application, ne serait pas suivie par l'industrie et ne permettrait pas au régulateur de la contrôler ou de la faire respecter.

Pour toutes ces raisons, la Chambre considère qu'une étude approfondie de la norme 81-105 dans une perspective d'assurance de dommages est nécessaire avant d'entreprendre une démarche de modification réglementaire. À cet égard, la Chambre tient à assurer l'Autorité de sa collaboration afin de participer à toute table de travail que l'Autorité jugera nécessaire de mettre sur pied.

**iii) La bonification sans égard au volume d'affaires  
(question 24)**

Tel qu'argumenté dans les commentaires sur les commissions conditionnelles, la Chambre croit qu'une bonification basée sur la rétention devrait être interdite. Selon nous, une telle bonification a les mêmes effets qu'elle soit calculée sur une police individuelle ou sur un volume total. Dans les deux cas, elle crée une apparence de conflit d'intérêts pour le consommateur. La bonification sur une base individuelle tendrait même à augmenter cette apparence de conflit puisqu'un représentant a plus de contrôle sur une police individuelle qu'il en a par rapport au volume total transigé par son cabinet.

La Chambre considère que, si les commissions conditionnelles basées sur la rétention et les exigences de volumes sont bannies pour ne garder que celles basées sur la profitabilité, il n'est pas nécessaire d'introduire ce nouveau mode de bonification.

**iv) La divulgation d'information pertinente aux consommateurs  
(questions 25, 26, 27, 28)**

La divulgation d'information aux consommateurs pose la question de la pertinence de ladite information. Les pratiques commerciales qui sont en fait des éléments de la relation contractuelle entre le cabinet de courtage et l'assureur sont-ils des renseignements que le consommateur veut connaître et sont-ils compréhensibles pour lui ? Si la réponse est non, la divulgation de ces informations est soit inutile, soit susceptible de confondre le consommateur.

La divulgation d'information peut se faire en deux temps soit avant et après l'acceptation de l'offre.

Comme exposé dans la section concernant la concentration (voir point 1), la Chambre propose que lors de la présentation de l'offre, soit avant son acceptation par le consommateur, le représentant doit divulguer au client le nombre d'assureurs auprès desquels il peut placer le risque qui lui est présenté ainsi que la concentration de son volume d'affaires placé auprès de l'assureur avec lequel il propose de transiger, c'est-à-dire celui offrant le produit recommandé. D'autre part, l'article 31 de la Loi prévoit déjà l'obligation pour le représentant de divulguer à la demande du client le nom des assureurs qu'il représente. Pour ce qui est des cotations obtenues, des informations sur des produits comparables ou sur les raisons justifiant une recommandation de produit, nous ne croyons pas que ces éléments doivent faire l'objet d'une divulgation obligatoire. Ce serait alourdir inutilement la transaction entre le représentant et le client d'autant plus qu'il s'agit d'information que tout client n'est pas nécessairement intéressé à connaître. Il est toutefois évident que dans le cours normal d'une transaction des comparables sont discutés avec le consommateur. Nous croyons toutefois inutile d'en imposer l'obligation par voie réglementaire.

En ce qui concerne les divulgations faites après l'acceptation de l'offre, celles-ci pourraient être faites par écrit et avoir lieu au moment de la transmission de la police d'assurance au client et lors du renouvellement. Plus précisément, la Chambre considère que les points suivants pourraient être divulgués par écrit soit :

- Les prêts si des conditions susceptibles d'affecter le volet conseil du représentant y sont rattachés;
- Les liens de propriété ( l'article 26 de la loi porte sur ce point);
- La rémunération du cabinet, soit les commissions de base et les commissions conditionnelles.

Enfin, le fait qu'une police a été transférée en raison d'un transfert en bloc du volume d'affaires doit faire l'objet d'une divulgation. Dans ce cas, le représentant a l'obligation d'informer clairement son client par écrit, préalablement à l'entrée en vigueur de la police.

**v) Le droit d'examen de dix jours**

*(question 29)*

La Chambre se questionne à savoir si la résiliation en cours de terme des polices d'assurance pose réellement un problème justifiant une mesure réglementaire. En général, les cabinets acceptent de résilier sans frais, dans les quelques jours de son émission, une police qui ne convient pas à un client. De plus, l'engagement d'un consommateur par rapport à un produit d'assurance de dommages est moindre que celui qui prend une police d'assurance vie : la police d'assurance de dommages n'est pas un produit aussi complexe et sa durée n'est généralement que d'une année.

Quoiqu'il en soit, si l'Autorité juge nécessaire d'introduire cette nouvelle mesure, la Chambre l'invite simplement à s'assurer que, pour la protection du consommateur, le droit d'examen ne crée aucun découvert d'assurance. La réglementation devra donc prévoir toute situation qui pourrait éventuellement léser le consommateur comme, par exemple, celle où un assuré décide de résilier sa police d'assurance habitation dans le délai de dix jours, mais apprend quelques jours plus tard que son chalet a subi des dommages durant cette période.

**vi) La notion de courtier indépendant**

*(question 30)*

L'introduction d'un titre de « cabinet indépendant » demande à ce que la notion d'indépendance soit définie et qu'elle repose sur des critères précis. Or, l'indépendance n'est pas une notion facile à définir. L'Autorité propose d'utiliser des critères tournant autour des liens d'affaires qu'entretient un cabinet avec un assureur, tels les prêts et les liens de propriété. Cette approche pose certains problèmes.

Les statistiques compilées lors des inspections effectuées par la Chambre démontrent que 70 % des petits cabinets n'ont aucun lien d'affaires avec l'assureur. Pourtant, certains de ces cabinets ont une forte concentration. Un cabinet qui n'a aucun lien d'affaires, mais qui concentre à plus de 90 % ses affaires auprès d'un assureur est-il indépendant ? L'est-il plus qu'un cabinet qui ne concentre pas, mais qui détient un prêt d'un assureur ? Difficile à jauger pour l'industrie, mais encore plus pour le consommateur dont la zone de confort par rapport à la concentration varie de l'un à l'autre.

L'introduction d'une notion de cabinet indépendant ne ferait, selon nous, que participer à la confusion qui règne déjà chez les consommateurs en regard à l'industrie de l'assurance de dommages. Beaucoup de consommateurs ont de la difficulté à différencier la notion de courtier par rapport à celle d'agent, encore plus la notion d'assureurs directs par rapport à celle d'assureurs à courtiers. Il n'est pas rare de rencontrer un consommateur qui pense, par exemple, que son courtier peut magasiner une police chez un assureur direct. Introduire une notion supplémentaire basée sur des éléments difficilement mesurables, telle la notion de courtier indépendant, n'apporterait rien au consommateur.

Nous croyons que la divulgation des éléments mentionnés dans ces commentaires et, plus spécifiquement, de celle du nombre d'assureurs par produit et de la concentration du volume d'affaires permettra au consommateur de juger si un cabinet a pour lui suffisamment d'indépendance par rapport à l'assureur et incidemment, de prendre une décision éclairée.

Pour toutes ces raisons, nous concluons qu'il n'est pas nécessaire de créer un titre de cabinet indépendant.

## CONCLUSION

La Chambre de l'assurance de dommages apprécie l'occasion qui lui est donnée par l'Autorité des marchés financiers de faire connaître son opinion sur les pratiques commerciales en assurance de dommages.

Des trois pistes de solutions envisagées par l'Autorité, la Chambre privilégie la divulgation des informations pertinentes aux consommateurs. Quant à la réglementation des pratiques, elle recommande un encadrement plus rigoureux des commissions conditionnelles et des transferts de volume, et ce, dans le principal but d'éliminer les apparences de conflit d'intérêts pour le consommateur. Enfin, l'introduction de la notion de « cabinet indépendant » ne lui semble pas une solution à retenir puisqu'il s'agit, selon nous, d'une notion difficilement mesurable et surtout, susceptible de confondre davantage le consommateur.

Plus précisément, la Chambre fait les propositions suivantes :

- Divulguer, au moment de l'offre, le nombre d'assureurs auprès desquels le représentant peut placer le risque qui lui est souscrit ainsi que le pourcentage de la concentration du volume d'affaires placé chez l'assureur, peu importe ce dernier (i.e 0 à 100 %), auprès duquel le représentant propose au client de placer le risque.
- Obliger, lors d'un transfert en bloc du volume d'affaires, l'assureur à accepter celui-ci sans sélectionner les risques. La sélection, si elle doit avoir lieu, se fera au premier renouvellement de la police. De plus, les polices transférées doivent l'être avec des garanties et conditions supérieures ou égales et une prime semblable à ce que l'assuré aurait normalement eues au renouvellement de la police remplacée.
- Divulguer par écrit, préalablement à son entrée en vigueur, le fait qu'une police a été transférée en raison d'un transfert en bloc du volume d'affaires.
- Interdire les commissions conditionnelles basées sur les exigences de volumes et la rétention du volume d'affaires pour ne permettre que celles basées sur la rentabilité ou la rentabilité du portefeuille d'assurance.

Outre les mesures ci-haut énoncées, la Chambre préconise également les avenues suivantes :

### **1. Divulgation et transparence envers le consommateur**

Partant de la prémisse qu'il est difficile d'intervenir dans le marché afin de diminuer la concentration, nous croyons que la divulgation de la concentration et la transparence face aux pratiques pouvant soulever une apparence de conflit entre les intérêts du client et ceux du courtier, suffisent à protéger le consommateur qui, dans la mesure où il est adéquatement informé, peut faire un choix conscient et éclairé.

### **2. Comprendre et informer le consommateur**

Le comportement du consommateur en assurance de dommages est une donnée inconnue. Pourtant plusieurs mesures sont proposées pour protéger ce dernier. Afin de s'assurer que ces mesures répondent aux besoins du consommateur, il importe de mieux comprendre son comportement face à l'industrie de l'assurance de dommages, d'où la proposition de la Chambre

de procéder à l'analyse de ses besoins et attentes par des sondages ou focus groupes. Cette avenue est particulièrement importante quant à la divulgation d'informations pertinentes : Que veut savoir le consommateur ? Qu'est-ce qui constitue pour lui une information pertinente et compréhensible ? etc. Le mécanisme du traitement des plaintes et du règlement des différends instauré par l'Autorité sera d'ailleurs un outil privilégié dans la collecte d'information concernant les préoccupations et interrogations du consommateur.

D'autre part, nous n'avons d'autre choix que de constater que les réseaux de distribution et le marché des produits d'assurance de dommages ont évolué au cours des dernières années. Cette évolution a pour conséquence que le consommateur fait face à une diminution du choix d'assureurs offerts par son courtier. Si le consommateur croit encore que son courtier magasine pour lui auprès de l'ensemble des assureurs, il faut l'informer des réalités actuelles du marché et en profiter pour lui expliquer l'assurance de dommages, les différents réseaux de distribution, les pratiques de souscription des assureurs, etc.

### **3. Miser sur les forces en présence**

La Chambre de l'assurance de dommages encadre près de 13 000 professionnels en assurance de dommages. Le syndicat de la Chambre reçoit annuellement entre 125 et 150 plaintes de consommateurs et dépose une trentaine de plaintes formelles devant le comité de discipline. C'est donc dire qu'annuellement, moins de 1,2 % de ses membres font l'objet d'une plainte et moins de 0,5 % doivent répondre de leurs actes devant le comité de discipline. Aucune des plaintes reçues au cours des dernières années par le syndicat ne concerne les pratiques commerciales identifiées par l'Autorité. Le nombre de plaintes est donc peu élevé comparativement au nombre de représentants encadrés par la Chambre et au nombre de transactions qui se font annuellement en assurance de dommages (à titre d'exemple, il s'est transigé en 2003, 4,2 milliards de volume de primes en assurance des particuliers et 2,5 milliards en assurance des entreprises)<sup>3</sup>. Ce nombre de plaintes peu élevé permet de croire que les mesures et les lois et règlements déjà en place ont une certaine efficacité dans la prévention des comportements susceptibles de porter atteinte à la protection du consommateur.

### **4. Suivre l'évolution de l'industrie et du marché**

Les inspections effectuées par l'Autorité ont révélé des statistiques intéressantes. Les inspections que sont à réaliser la Chambre continueront d'ailleurs à enrichir ces statistiques. Il sera primordial de continuer à suivre l'évolution de ces statistiques afin de s'assurer, d'une part, que les mesures réglementaires mises en place auront les effets escomptés et d'autre part, que de nouvelles tendances ou pratiques qui pourraient se développer ne seront pas de nature à défavoriser les consommateurs.

### **5. Miser sur les inspections, la Chambre et le professionnalisme des représentants**

Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2005, l'entente de collaboration conclue avec l'Autorité permet à la Chambre de procéder à l'inspection des cabinets d'assurance de dommages de 24 représentants et moins. Ces inspections sont une occasion privilégiée pour s'assurer de la conformité de la pratique des représentants à la réglementation en vigueur et informer ces derniers de leurs devoirs et obligations. Il s'agit donc, selon nous, d'un moyen de prévention fort efficace.

---

<sup>3</sup> Source : Les pratiques commerciales dans le secteur du courtage en assurance de dommages au Québec, 14 avril 2005, Autorité des marchés financiers

Enfin, nous aimerions conclure en soulignant le fait que depuis sa création la Chambre veille au professionnalisme des individus qu'elle encadre par la discipline et la formation continue obligatoire, mais qu'elle pose également beaucoup d'autres gestes dans le but d'encourager ce professionnalisme, que ce soit, par exemple, par les chroniques du syndic et du conseiller à la pratique professionnelle publiées dans La ChADPresse ou les tournées du syndic. Afin de continuer à bien accomplir sa mission qu'est la protection du public, la Chambre entend poursuivre dans cette veine.