



CONSULTATION  
PUBLIQUE

---



# Observations de la Chambre de l'assurance de dommages

*Document de discussion – CCRA  
(Juillet 2016)  
Produits d'assurance voyage*

30 septembre 2016



CHAMBRE  
DE L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES

chad.ca

# Table des matières

Résumé .....	3
Remarques préliminaires.....	5
Questions 1 et 2 : Conception d'un produit d'assurance voyage .....	6
Questions 4, 5 et 6 : Clauses d'exclusion, de restriction et de limitation et convenance du produit.....	6
Question 7 : Questionnaires médicaux.....	7
Questions 8, 9, et 10 : Documents d'information et communication de l'information en temps opportun .....	8
Question 11 : Cartes de crédit .....	9
Questions 12, 13, 14 et 15 : Responsabilité des assureurs et communication de l'identité .....	9
Questions 18 et 19 : Gestion des demandes de règlement et plaintes.....	10
Conclusion.....	11

## Résumé

Le 4 juillet dernier, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) publiait pour consultation le document intitulé Produits d'assurance voyage – Document de discussion (ci-après le « document de consultation»). C'est avec plaisir que la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) répond à l'invitation du CCRRA de répondre aux diverses questions qui y sont soulevées.

L'assurance voyage est un produit hybride qui comporte des éléments d'assurance de personnes (maladie, invalidité, rapatriement du corps) et d'assurance de dommages (perte ou vol de bagages et annulation voyage). Au Québec, la distribution de ce produit est encadrée par la Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF).

La ChAD, dont la mission est la protection du public en matière d'encadrement des professionnels certifiés en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres, répond à certaines questions du document de consultation puisque les préoccupations liées aux modes de distribution, à la protection des consommateurs et à l'encadrement des représentants sont semblables à celles liées aux produits d'assurance de dommages.

### Positions de la ChAD

De façon générale, la ChAD est en accord avec les mesures préconisées par le CCRRA dans le document de consultation pour remédier aux nombreuses préoccupations mentionnées. Plus particulièrement, la ChAD encourage :

- l'amélioration de la clarté des contrats et la simplification des documents explicatifs;
- la communication de l'information aux consommateurs en temps utile, c'est-à-dire avant la souscription et surtout avant la conclusion du contrat;
- le maintien de la responsabilité des assureurs vis-à-vis leurs fournisseurs, que ce soit au niveau de la conception et de la commercialisation du produit, de la gestion des contrats d'assurance ou du traitement des réclamations;
- une surveillance accrue du respect et des contrôles des normes relatives au traitement équitable des consommateurs et à l'impartialité;
- plus de clarté et de transparence dans le traitement des réclamations et les procédures de plaintes à cet égard (p. 25);
- l'exigence que le personnel ait les compétences voulues et soit supervisé par une personne détenant la certification appropriée, par exemple un expert en sinistre (p. 23);
- une prise en considération accrue des attentes raisonnables des consommateurs dans le traitement des demandes de réclamation (p. 24).

Par ailleurs, nous considérons préoccupant le fait que la responsabilité de déterminer la convenance du produit revienne au consommateur (p. 11). Selon nous, seule l'intervention d'un représentant certifié qui communique l'information pertinente, analyse les besoins, explique les protections et propose le produit le mieux adapté aux besoins peut assurer la convenance du produit.

Nous préconisons une formation obligatoire adaptée à l'assurance voyage (en assurance de dommages et en assurance vie) des employés et des distributeurs autorisés à vendre ces produits, ainsi qu'un régime de certificats de pratique restreints pour l'assurance voyage lorsque la distribution se fait autrement que par des représentants certifiés en assurance vie ou en assurance de dommages.

Lors de la consultation de l'Autorité sur l'encadrement de la distribution sans représentant (DSR) 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 quelques provinces canadiennes. La distribution de certains produits d'assurance accessoires, comme l'assurance voyage, pourrait donc 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.

### **La ChAD : un organisme de protection du public de première ligne**

Créée en vertu de la LDPSF en 1998, la ChAD est un organisme d'autoréglementation (OAR) dont la mission est d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres.

La ChAD veille à la formation continue obligatoire et à la déontologie de près de 15 000 agents et courtiers en assurance de dommages et experts en sinistre. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

Depuis 2005, à la suite d'un mandat confié par l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité), la ChAD a réalisé plus de 1 300 inspections de cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres indépendants de 24 certifiés et moins.

Grâce aux constats que font les inspecteurs sur le terrain, aux problématiques observées par les enquêteurs au Bureau du syndic, aux travaux des comités de la ChAD 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 et pour le public.

## Remarques préliminaires

Le document de consultation démontre de façon éloquente la préoccupation du CCRRA concernant le fait que les pratiques du secteur en matière d'assurance voyage sont susceptibles de ne pas correspondre aux attentes des consommateurs. Les problèmes constatés par le CCRRA à toutes les étapes du cycle de vie de ce type de produit – de la conception à la réclamation – sont préoccupants et indiquent un défi de taille pour répondre aux exigences du traitement équitable des consommateurs prévues dans les normes internationales ainsi qu'aux exigences réglementaires actuelles (qu'elles soient provinciales ou fédérales).

Ces constats s'ajoutent aux résultats de l'autoévaluation des pratiques commerciales par les assureurs rendus publics par l'Autorité en juillet 2015<sup>1</sup>. Le but de cette autoévaluation est de vérifier si les attentes de l'Autorité énoncées dans la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* sont comblées. Or, cet exercice a soulevé des préoccupations en regard de la protection du public puisque que les trois éléments ayant reçu les notes les plus faibles sont ceux en lien avec le traitement équitable des consommateurs, soit : la conception et la réalisation des produits, la gouvernance et la culture d'entreprise ainsi que la gestion des incitatifs.

### Complexité des produits et manque d'uniformité dans la terminologie et les définitions

Malgré le fait que les produits d'assurance concernent tous les Canadiens, ces produits demeurent complexes à leurs yeux. Cette complexité, vécue par 76 % des consommateurs<sup>2</sup>, crée un déséquilibre économique, informationnel et juridique entre le consommateur et l'industrie. Ce déséquilibre ne doit pas être amplifié, surtout dans un contexte où l'assurance voyage est essentiellement distribuée par des canaux de distribution n'impliquant pas un représentant certifié et encadré.

Depuis plus de 50 ans, le gouvernement met en place des lois visant à mieux réglementer le secteur de l'assurance (notamment l'assurance de dommages) et ainsi mieux protéger le public. Au fil des ans, le législateur a reconnu ce déséquilibre informationnel et l'importance du rôle du représentant certifié pour l'amoindrir. De plus, l'Autorité reconnaît qu'« il existe un fort déséquilibre informationnel entre le consommateur, souvent profane de l'assurance, et l'assureur, spécialiste de ses produits<sup>3</sup> ».

Ce déséquilibre informationnel est tout aussi présent dans le contexte de l'assurance voyage qui, rappelons-le, est une assurance hybride comportant des volets d'assurance de personnes et d'assurance de dommages.

---

<sup>1</sup> Autorité des marchés financiers. *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](http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/professionnels/assureurs/autoevaluation_pratiques-commerciales.pdf), juillet 2015 (consulté le 20 août 2016).

<sup>2</sup> LEGER. *Perception des Québécois à l'égard de l'industrie de l'assurance de dommages* auprès de 500 Québécois, janvier 2016.

<sup>3</sup> Autorité des marchés financiers. *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 (consulté le 24 août 2016).

## Questions 1 et 2 : Conception d'un produit d'assurance voyage

1. Quels termes ou quelles expressions devrait-on définir et normaliser afin de permettre aux consommateurs de mieux comprendre les produits d'assurance voyage, de pouvoir comparer plus facilement les produits et de prendre des décisions éclairées?
2. Quelles autres mesures liées à la conception des produits les intervenants du secteur pourraient-ils mettre en place pour aider les consommateurs à mieux comprendre la portée de la couverture offerte ainsi que les conditions et les exclusions, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées?

Comme il n'existe pas de « produit d'assurance voyage standard »<sup>4</sup>, il existe déjà un 1<sup>er</sup> niveau de complexité pour le consommateur afin qu'il puisse comprendre l'ensemble des protections qu'offre chaque produit. La diversité des « forfaits » (regroupement des protections), la durée variable des protections et le manque d'uniformité de la terminologie et des définitions constituent un 2<sup>e</sup> niveau de complexité qui empêche une comparaison en bonne et due forme des avantages et des inconvénients des différents produits.

La ChAD préconise donc la normalisation et l'uniformisation des termes et définitions utilisés dans les produits d'assurance voyage afin de permettre une meilleure compréhension et comparaison des produits et des protections.

## Questions 4, 5 et 6 : Clauses d'exclusion, de restriction et de limitation et convenance du produit

4. De quelle manière les intervenants du secteur pourraient-ils aider les consommateurs à mieux connaître et comprendre les clauses d'exclusion, de restriction et de limitation, et particulièrement celles qui ont trait aux maladies préexistantes?
5. Quelles modifications pourraient être apportées au processus de demande d'assurance afin que les consommateurs possèdent des connaissances suffisantes pour bien comprendre les exclusions relatives aux maladies préexistantes et pour remplir une proposition d'assurance voyage, de manière à favoriser la confiance des consommateurs dans le processus de tarification?
6. Par quels moyens les intervenants du secteur peuvent-ils veiller à ce que les consommateurs se fassent offrir des produits d'assurance voyage qui conviennent à leurs besoins?

Les réponses obtenues par le CCRRA au sondage indiquent que les deux principaux motifs de refus des demandes de règlement présentées sont<sup>5</sup> :

- l'objet de la demande n'est pas couvert;

---

<sup>4</sup> cf. Document de consultation, p. 8

<sup>5</sup> cf. Document de consultation, p. 7

- la demande n'est pas recevable en vertu d'une exclusion (ex. maladie préexistante).

Le manque de compréhension des consommateurs à l'égard des conditions et des exclusions relatives à un produit ainsi que la difficulté à déterminer la convenance du produit à leur situation personnelle est une problématique majeure pour effectuer un choix éclairé. Le processus de souscription à « acceptation automatique » renverse, en quelque sorte, le fardeau habituel de détermination de la convenance attribué au professionnel<sup>6</sup> sur les épaules du consommateur, ce qui n'est pas clair pour ce dernier. Bref, la responsabilité d'analyser et de déterminer ses besoins repose sur les épaules du consommateur, ce qui est hasardeux considérant la complexité des produits.

La ChAD préconise donc l'utilisation de langage simple et clair dans les documents descriptifs des produits – guide de distribution, dépliants destinés au public, contrats d'assurance, etc.

Qui plus est, la ChAD ne considère pas qu'il soit envisageable ou réaliste que les consommateurs puissent posséder ou acquérir des connaissances suffisantes pour bien comprendre les exclusions relatives aux maladies préexistantes. Pour cette raison, il serait essentiel que la distribution des produits d'assurance voyage soit effectuée par des représentants formés, certifiés et encadrés qui seraient en mesure d'effectuer une évaluation adéquate des besoins des clients et d'expliquer les limitations et exclusions applicables.

Une formation obligatoire adaptée aux produits d'assurance voyage (volets de l'assurance de personnes et de l'assurance de dommages), un régime de certificats restreints (au minimum) et une supervision des représentants à la clientèle par des professionnels compétents et certifiés sont des mesures pouvant améliorer la compréhension des consommateurs en lien avec les produits et le traitement équitable des consommateurs de façon générale.

## Question 7 : Questionnaires médicaux

7. De quelle façon peut-on améliorer l'utilisation des questionnaires médicaux dans le processus de tarification des produits d'assurance voyage, de manière à assurer le traitement équitable des clients?

La grande complexité des questionnaires médicaux, « jugés difficiles à comprendre pleinement même par des spécialistes du domaine médical »<sup>7</sup>, souligne également l'importance d'avoir du personnel adéquatement formé pour expliquer la terminologie et poser les questions nécessaires aux consommateurs lors de la souscription. Certaines décisions des tribunaux québécois démontrent d'ailleurs l'importance de la formation adéquate par les préposés au téléphone et de la bonne compréhension des questions posées.<sup>8</sup>

Considérant la complexité des questions médicales pour le consommateur et l'importance de la notion de « condition préexistante », l'absence de définitions claires et normalisées peut générer des réponses erronées (même de bonne foi) occasionnant de graves conséquences. Les connaissances et le temps requis pour compléter correctement un questionnaire médical ne sont pas à la portée de la

---

<sup>6</sup> cf. p. 11

<sup>7</sup> cf. p. 12

<sup>8</sup> Bélanger Grondin c. Canassurance, compagnie d'assurances, 2013 QCCQ 5953.

majorité des utilisateurs. Certains formulaires semblent d'ailleurs être conçus pour être complétés par un professionnel de la santé (infirmière, médecin ou pharmacien).

## Questions 8, 9, et 10 : Documents d'information et communication de l'information en temps opportun

**8.** De quelle manière les assureurs pourraient-ils veiller à ce que l'information figurant dans les documents d'information soit limitée à l'essentiel et à ce que la forme des documents favorise la compréhension rapide de l'information de base?

**9.** De quelle façon les intervenants du secteur pourraient-ils améliorer les documents d'information pour que les consommateurs les comprennent plus facilement?

**10.** De quelle manière les intervenants du secteur peuvent-ils veiller à ce que les consommateurs soient informés des éléments clés de la couverture d'assurance voyage en temps opportun, soit avant leur décision de souscription?

Nous sommes d'accord avec la proposition de la « mise en œuvre d'une forme normalisée d'information (comme une fiche d'information du produit) »<sup>9</sup> dans un langage simple et clair qui permettrait une meilleure compréhension des avantages et des inconvénients ainsi qu'un choix éclairé dans la prise de décision. Ces informations doivent impérativement être communiquées en temps opportun, c'est-à-dire avant la souscription, afin que les éléments clés de la couverture soient communiqués avant la prise de décision.

Une solution intéressante pourrait être la création d'un outil de comparaison des protections d'assurance voyage. Cet outil permettrait aux consommateurs de mieux définir leurs besoins et ensuite de comparer les produits disponibles à partir des réponses ou des données fournies par les assureurs en réponse à des questions ou des scénarios spécifiques.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> cf. p. 17.

<sup>10</sup> Inspiré par l'outil « Les cartes de crédit – à vous de choisir », publié par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) en 2003 et sur l'outil interactif subséquent disponible depuis 2010, et colligeant les informations sur 250 cartes de crédit offertes par 28 émetteurs différents.

## Question 11 : Cartes de crédit

**11.** Comment les intervenants du secteur pourraient-ils s'assurer que chaque consommateur reçoit l'information se rapportant aux produits d'assurance voyage intégrés à une carte de crédit de manière appropriée et en temps opportun?

Les remarques ci-dessus quant à la forme normalisée de présentation de l'information en langage simple et clair, communiquée en temps opportun, s'appliquent également au mode de distribution de l'assurance voyage par le biais de cartes de crédit.

En fait, les mêmes obligations devraient s'appliquer quel que soit le mode de distribution choisi afin d'assurer l'équité dans l'application des règles et une protection uniforme des consommateurs.

## Questions 12, 13, 14 et 15 : Responsabilité des assureurs et communication de l'identité

**12.** De quelle façon les assureurs peuvent-ils garantir l'efficacité des contrôles et de la surveillance de leurs canaux de distribution et l'utilisation des bons canaux pour leurs produits d'assurance voyage, ainsi que pour d'autres couvertures qui ne constituent pas de l'assurance voyage et qui sont intégrées à ces produits?

**13.** Que peut-on faire pour s'assurer que les documents de commercialisation et la documentation sur la police ou le certificat que l'assureur fournit indirectement par des tiers ne donnent pas d'information trompeuse ou mensongère sur l'identité et les responsabilités de l'assureur?

**14.** Devrait-on s'abstenir d'externaliser certaines fonctions à des tiers administrateurs pour que les rôles et les responsabilités soient clairs?

**15.** En quoi la délégation du développement des produits à des tiers touche-t-il le rôle de l'assureur à titre de fabricant?

Un plus grand contrôle des assureurs au niveau du respect des lignes directrices (par exemple la *Ligne directrice sur la gestion des risques liés à l'impartition* de l'Autorité au Québec<sup>11</sup>) et des règles claires applicables aux tiers fournisseurs et mandataires permettrait d'améliorer le contrôle des canaux de distribution.

En fait, à titre de fabricants du produit, les assureurs doivent demeurer imputables de la conception et de la tarification des produits offerts, de l'offre et de la distribution au public ainsi que du traitement des réclamations et du processus de règlement des plaintes (voir ci-dessous, questions 18 et 19). Le fait de rendre les assureurs imputables du respect des obligations de leurs distributeurs obligera ceux-ci à prendre les moyens nécessaires pour s'assurer que leurs distributeurs se

<sup>11</sup> [https://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/reglementation/lignes-directrices-assurance/LD\\_Impartition\\_MAJ\\_2010-12-03\\_CQ.pdf](https://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/reglementation/lignes-directrices-assurance/LD_Impartition_MAJ_2010-12-03_CQ.pdf)

conformement à la loi, en se dotant notamment de procédures de supervision, telle que l'a recommandé l'Autorité<sup>12</sup>.

Ce contrôle rehaussé des assureurs au niveau de l'impartition et des pratiques commerciales, jumelé avec une distribution assurée par des représentants formés, certifiés (ou à tout le moins détenteurs d'un certificat restreint) et encadrés par des obligations déontologiques peut assurer une meilleure efficacité des contrôles des canaux de distribution.

## Questions 18 et 19 : Gestion des demandes de règlement et plaintes

**18.** Quelles mesures les assureurs pourraient-ils prendre pour veiller à l'application de pratiques exemplaires dans le traitement des demandes de règlement?

**19.** Quelles mesures les assureurs pourraient-ils prendre pour garantir de meilleurs processus de résolution des différends visant les demandes de règlement?

Nous sommes d'accord avec la position du CCRRA que les procédures de traitement des réclamations et les processus de résolution des différends qui en découlent devraient être équitables, documentés par écrit et communiqués aux consommateurs de façon claire et transparente. L'exigence « que le personnel chargé des demandes de règlement ait les compétences voulues et les qualifications appropriées »<sup>13</sup> nous semble également justifiée et opportune.

Rappelons, à titre d'exemple, la condamnation d'un assureur, le 28 juillet 2016 à une amende de près d'un million de dollars par la Banque centrale irlandaise<sup>14</sup> pour des manquements aux normes en lien avec le traitement équitable des consommateurs. De nombreux dossiers (surtout en assurance automobile) ont été traités sur une période de plus de quatre ans par des employés ne possédant pas le niveau de compétences requises et en l'absence de supervision par des professionnels certifiés alors que la réglementation l'exigeait. De plus, les exigences en matière de traitement des plaintes n'avaient pas été respectées. Bien qu'aucune instance spécifique de préjudice aux consommateurs n'ait été identifiée, le nombre de dossiers constituait, selon la Banque centrale irlandaise, un niveau de risque inacceptable pour les consommateurs.

---

<sup>12</sup> Autorité des marchés financiers, [En ligne] <https://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/consultations/assurance-planification-financiere/2010nov25-dist-sans-representant-fr.pdf> (consulté le 20 août 2016).

<sup>13</sup> cf. p. 23.

<sup>14</sup> <https://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/Pages/SettlementAgreementbetweentheCentralBankofIrelandavivalifeandpensions.aspx>.

## Conclusion

Les lacunes liées à la convenance des produits (section 5.1.3.2), la complexité des questionnaires médicaux (section 5.1.3.3) et la sensibilisation accrue des consommateurs (section 5.6) ne devraient pas résulter en un renversement du fardeau de l'analyse des produits d'assurance et de leur convenance sur les épaules du public.

Les conséquences possibles d'une mauvaise compréhension des protections souscrites lors d'une urgence médicale à l'étranger sont trop graves et devraient faire l'objet d'un contrôle en amont, soit lors de la vente du produit. De la même façon, la notion de « maladie préexistante » mériterait d'être uniformisée et clarifiée (l'exemple donné à la page 25 du document de consultation constitue d'ailleurs une bonne illustration de ce besoin). En effet, selon les documents fournis par certains assureurs pour aider à compléter le questionnaire médical, l'existence de sensations d'oppression à la poitrine reliée au stress ne constituerait pas une maladie préexistante qui aurait un impact ou un lien de causalité avec un accident (de bicyclette, par exemple) subi lors d'un voyage<sup>15</sup>.

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

---

<sup>15</sup> Voir question 2 de section FAQ : <http://www.aeroportvoyage.com/static/uploaded/Files/assurances-rbc/Questionnaire-medical.pdf>.