

**Révision de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* :
retirer l'encadrement de professionnels dans
le secteur de l'assurance de dommages serait un net recul**

Montréal, le 26 août 2015 – À la suite du dépôt à l'Assemblée nationale, en juin dernier, du *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) par le ministre des Finances, Carlos Leitão, la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) est inquiète de la portée de certaines des recommandations qui remettent en question la nécessité même d'avoir un encadrement professionnel pour les agents en assurance de dommages et pour les experts en sinistre.

« C'est préoccupant de considérer ce retour en arrière, alors que tant de progrès ont été faits au cours des 25 dernières années en matière de protection du public en prévoyant l'encadrement de tous les professionnels », déplore Maya Raic, présidente-directrice générale de la Chambre de l'assurance de dommages.

La déresponsabilisation de professionnels serait néfaste pour le public

Actuellement, pour souscrire un contrat d'assurance, les consommateurs choisissent de transiger avec un courtier (un professionnel employé d'un cabinet de courtage) ou un agent (un professionnel employé d'un assureur). Ces deux types de professionnels font le même travail auprès des consommateurs, c'est-à-dire conseiller et proposer un produit d'assurance adapté à leurs besoins. La seule différence relève du portefeuille de produits qu'ils peuvent offrir. La LDPSF présentement en vigueur prévoit que les agents et les courtiers sont soumis au même code de déontologie, code développé par les pairs et adopté par le ministre, qui édicte les règles qui constituent le seuil minimal de la pratique professionnelle.

Le rapport de juin dernier remet cependant en question la nécessité du code de déontologie, plus particulièrement pour les agents en assurance de dommages et les experts en sinistre. Il préconise en effet la préséance des pratiques d'affaires au détriment des pratiques déontologiques lorsqu'il soutient que : « (...) comme le cabinet [ou l'assureur] 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 ces pratiques ou politiques contreviennent à son code de déontologie » (p. 19). Dans un autre passage, le rapport précise : « l'intérêt de l'assureur à imposer ses propres règles de comportement sera beaucoup plus grand lorsqu'il s'agit d'un employé (...) » (p. 23).

La ChAD se questionne sur les conséquences potentielles pour le consommateur si les agents en assurance de dommages et les experts en sinistre ne sont pas soumis aux mêmes règles déontologiques que les courtiers en assurance de dommages. « Un contrat d'assurance de dommages est un produit complexe. Pour un même service, le consommateur a le droit de s'attendre à transiger avec des professionnels qui ont les mêmes obligations à son égard, peu importe le canal de distribution choisi. La pratique déontologique n'est pas un frein à la pratique d'affaires et lorsqu'elle l'est, c'est pour la protection du public », souligne la présidente-directrice générale de la Chambre de l'assurance de dommages.

Les experts en sinistre, des professionnels clés lors du règlement de réclamation

La remise en question du professionnalisme et de l'encadrement touche également les experts en sinistre qui sont soit employés directement par les assureurs ou mandatés par ces derniers. « Il est surprenant de lire dans le rapport que l'expert en sinistre *n'offre pas de service* et qu'il ne fait qu'*exécute[r] une tâche pour le compte de l'assureur*, alors que son rôle, ses obligations déontologiques et sa responsabilisation assurent un niveau de protection essentiel au public », soutient Maya Raic. Lors d'une réclamation, particulièrement lors 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 de répondre aux questions de l'assuré et de lui fournir toute l'information nécessaire à une prise de décisions éclairées. « Pourquoi remettre en question son encadrement actuel? Au lieu de déresponsabiliser certains individus, la loi devrait rendre responsables tous les acteurs de la chaîne de distribution et de règlement de sinistres afin d'assurer l'équilibre entre les différents intervenants », avance madame Raic.

Le rapport affirme également que « c'est le contrat d'assurance qui assure la protection du client » (p. 24.), ce qui étonne d'autant plus la présidente-directrice générale. « 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 n'est pas un outil de protection du public comme la déontologie, le professionnalisme et l'encadrement le sont », soutient-elle.

Si l'assureur devient le seul responsable, que ce soit pour les experts ou les agents, le déséquilibre économique, informationnel et juridique qui existe actuellement entre le consommateur et ce dernier n'en sera qu'amplifié.

La révision de la LDPSF : essentielle pour régler les vrais problèmes

« La rationalisation des coûts que le rapport désire pour l'industrie ne devrait pas se faire en mettant en péril la protection du public. La simplification de l'encadrement et la réduction des coûts doivent se faire en misant sur l'expertise et l'agilité dont la ChAD a maintes fois fait preuve au cours des dernières années », mentionne Diane Beaudry, présidente du conseil d'administration et administratrice indépendante depuis sept ans. « Nous croyons fermement que la présence d'un professionnel est un avantage important pour le consommateur et qu'elle contribue à la confiance du public envers l'industrie de l'assurance de dommages. Cependant, une révision législative est nécessaire afin d'améliorer l'encadrement déontologique des entreprises », soutient-elle. Puisqu'on ne peut pas désincarner un professionnel de son milieu de travail, la ChAD souhaite faire évoluer la législation afin que les cabinets soient également encadrés par la ChAD quant à leurs activités de distribution de produits d'assurance de dommages et de règlement de sinistres. « C'est d'ailleurs ce que la ChAD entend démontrer et faire valoir dans sa réponse au rapport qu'elle déposera au ministre des Finances d'ici le 30 septembre prochain », conclut Diane Beaudry.

À propos de la Chambre de l'assurance de dommages

La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Elle veille à la formation continue obligatoire de plus de 14 500 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

— 30 —

Source :

Joëlle Calce-Lafrenière, directrice des communications, Chambre de l'assurance de dommages

Renseignements :

Mylène Demers, conseillère principale, CASACOM, 514 261-5840 ou mdemers@casacom.ca