

Montréal, le 6 novembre 2023

Commission des finances publiques  
Par courriel : [cfp@assnat.qc.ca](mailto:cfp@assnat.qc.ca)

**Objet : Positionnement de la Chambre de l'assurance de dommages dans le  
cadre de l'analyse du projet de loi n° 30**

---

Chers membres de la Commission,

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) est l'organisme d'autoréglementation créé par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF). La ChAD a pour mission de protéger le public en veillant à la formation et à la déontologie des certifiés en assurance de dommages. Afin de réaliser sa mission, elle encadre les 15 500 certifiés en assurances de dommages (agents, courtiers et experts en sinistres).

**Les changements proposés par le projet de loi 30**

Le chapitre V du projet de loi 30 propose des changements importants à l'équilibre actuel de l'écosystème en proposant de confier à des personnes non-certifiées des activités réservées à être déterminées par règlement. Ce projet de loi modifie ainsi de manière significative l'un des principes fondamentaux du régime de protection des consommateurs mis en place par le législateur en 1998 qui s'articule sur l'obligation de traiter avec un professionnel certifié. Rappelons que la LDPSF prévoit que seuls les experts en sinistre certifiés peuvent réaliser les activités réservées suivantes :

- Enquêter sur un sinistre;
- Estimer les dommages d'un sinistre;
- Négocier le règlement d'un sinistre.

Ces certifiés, assujettis par un code de déontologie, sont donc appelés à intervenir afin de proposer le règlement équitable d'un sinistre, dans un contexte où le consommateur se trouve en position de vulnérabilité. Ce dernier vient de vivre un sinistre qui, selon son importance, peut avoir un impact majeur sur sa vie et celle de sa famille.

Le projet de loi 30 remet en question l'obligation d'avoir une certification pour effectuer les tâches de l'expert en sinistres. Il répond ainsi à une demande de certains partenaires de l'industrie, tout en modifiant les activités réservées aux experts en sinistres prévues à la LDPSF.

**D'autres solutions à intégrer au projet de loi**

La ChAD a travaillé activement dans les dernières années en collaboration avec les parties prenantes afin de proposer des solutions en vue d'un éventuel retrait du déclenchement des cas de catastrophes prévus dans la *Directive d'application en regard de la définition d'expert en sinistre et des activités qui lui sont exclusives* (ci-après : la

Directive de l'AMF). En 2021, le conseil d'administration de la ChAD adoptait 8 pistes de solutions, soutenues par plusieurs représentants de l'industrie, et qui permettraient de régler les enjeux soulevés. La ChAD est donc étonnée de constater qu'une seule des solutions proposées de ce lot se retrouve au projet de loi 30.

Dans le cadre des discussions entreprises ces dernières années, nous avons questionné les nombreux intervenants afin d'obtenir le nombre d'experts en sinistre manquants requis pour servir adéquatement la population. Nos questionnements n'ont pas trouvé de réponse à ce jour. Or, il nous apparaît essentiel de quantifier adéquatement cet enjeu, puisque le projet de loi pourrait être modulé en fonction de celui-ci. La ChAD invite les parlementaires à demander au Bureau d'assurance du Canada et aux assureurs de fournir les données nécessaires à une saine compréhension de la situation.

### **Un début de solution aux fluctuations de main-d'œuvre**

Toutefois, nous tenons à saluer le retrait de l'interdiction de la double certification (art.92 du projet de loi), ce qui permettra à potentiellement 12 400 certifiés (agents et courtiers) de prêter main-forte aux experts en sinistre lors d'un surplus de réclamation. Cette solution a comme principal avantage de permettre aux citoyens de demeurer protégés par le règlement de réclamation par des personnes certifiées. Ces dernières sont pleinement formées et encadrées par un code de déontologie. Cette solution a le potentiel de régler une partie des enjeux de main-d'œuvre.

### **Une brèche dans la chaîne de certification**

Cela étant, alors que d'autres solutions existent, dont la double certification mentionnée précédemment, la ChAD questionne le bien-fondé de permettre à des non-certifiés de pouvoir régler des réclamations. En effet, les ajouts proposés à l'article 93 du projet de loi font en sorte que des personnes sans encadrement déontologique et dont les compétences n'ont pas été confirmées par une certification pourront désormais régler des sinistres, ce qui va à l'encontre de l'objectif de protection du public basé sur la certification et prévu à la LDPSF.

Actuellement, il existe des parcours de formation d'une durée de 6 semaines qui, combinés à d'autres mesures de suivi, permettent à des non-certifiés de se présenter aux examens de l'AMF. Notre panier de solutions (2021) proposait par ailleurs d'intégrer une nouvelle catégorie de certificat qui permettrait des parcours accélérés. La brèche dans la chaîne de certification proposée à l'article 93 n'a donc pas sa raison d'être et aurait plutôt pour effet de diminuer la protection du public, alors que des solutions alternatives nécessitant un minimum de formation pourraient être privilégiées, sans impact pour le citoyen!

### **L'incertitude face au contenu réglementaire**

Le projet de loi comporte également plusieurs zones d'ombre à être clarifiées par règlement. Ne connaissant pas le contenu qui sera retenu pour ces règlements, nous appelons les membres de la Commission à faire preuve de la même prudence que la ChAD dans l'appréciation du projet de loi 30. Ainsi, nous sommes d'avis que le contenu prévu à la Directive de l'AMF permettant à des non-certifiés de réaliser des activités réservées aux experts en sinistre devrait être prévu à la LDPSF. C'est pourquoi nous demandons de modifier l'article 93 du projet de loi afin de retirer la possibilité de traiter ces activités par voie réglementaire.

Tel qu'actuellement prévu à la Directive de l'AMF, le projet de loi devrait plutôt intégrer l'autorisation aux non-certifiés de réaliser des activités réservées aux experts en sinistre uniquement pour le traitement des cas suivants :

- les dossiers de remplacement ou de réparation de vitres de véhicules automobiles;
- les dossiers soumis à l'application de la Convention d'indemnisation directe.

Quant aux « dossiers dont la valeur de la réclamation soumise par le sinistré est inférieure à 2 000 \$ » tel que prévu à la Directive, il est recommandé, avant d'introduire cette modification dans un règlement, de créer une table de concertation ayant pour mandat :

- d'obtenir les données nécessaires à la prise de décision et;
- de mesurer les impacts des solutions proposées quant à la protection du public.

De plus, l'article 93 introduit la notion de supervision, un concept qui n'est actuellement ni défini ni encadré dans la loi. Ainsi, on ne spécifie pas les critères (formation, expérience, etc.) nécessaires pour devenir superviseur. On ne précise pas non plus son rôle ni le niveau de supervision requis auprès des non-certifiés qui seront supervisés. Finalement, le code de déontologie, dont la ChAD a la responsabilité de surveiller l'application, ne propose aucune balise concernant ce nouveau contexte de supervision. Il est donc nécessaire de revoir les règles liées à l'encadrement. À l'instar des autres lois et règlements encadrant la notion de supervision, des balises devront être fixées et devront être claires quant à l'imputabilité du superviseur.

### **Une correction attendue par l'industrie**

Finalement, la ChAD salue la volonté du gouvernement de retirer l'exception permettant aux concessionnaires automobiles de pouvoir distribuer certains produits d'assurances. Dans le même esprit de protection du public, nous sommes d'avis que l'offre de produits d'assurance doit se faire par des certifiés, ce qui permet notamment de garantir la compétence et la déontologie. L'AMF formule de nombreuses mises en garde dans ce contexte particulier<sup>1</sup> et elle est d'ailleurs très cinglante quant aux conclusions portées dans son dernier bilan 2020-2022 sur la situation<sup>2</sup>.

Par conséquent, la Chambre de l'assurance de dommages recommande :

- De permettre la double certification, tel que le propose le projet de loi;
- De retirer l'exception prévue pour la distribution sans représentant et offerte par les concessionnaires automobiles, tel que le propose le projet de loi;
- De créer une nouvelle catégorie de certificat pour les experts en sinistres (afin de créer des parcours accélérés menant à la certification);
- De préciser directement dans le projet de loi, plutôt que par un éventuel règlement, que les non-certifiés ne pourront réaliser des activités réservées que pour le traitement des cas suivants :
  - les dossiers de remplacement ou de réparation de vitres de véhicules automobiles;
  - les dossiers soumis à l'application de la Convention d'indemnisation directe;
- Quant aux « dossiers dont la valeur de la réclamation soumise par le sinistré est inférieure à 2 000 \$ » tel que prévu à la Directive, il est recommandé, avant

---

<sup>1</sup> [Concessionnaires d'automobiles et assurance : ce qu'il faut savoir | AMF \(lautorite.qc.ca\)](#)

<sup>2</sup> [Rapport d'analyse des divulgations \(lautorite.qc.ca\)](#)

- d'introduire cette modification dans un règlement, de créer une table de concertation ayant pour mandat :
- d'obtenir les données nécessaires à la prise de décision et;
  - de mesurer les impacts des solutions proposées quant à la protection du public.
- D'inclure au projet de loi des règles claires afin d'encadrer la notion de superviseur;
  - De recourir aux experts en sinistre compétent des autres provinces.

La ChAD offre toute sa collaboration dans la mise en place des mesures de bonification proposées.

Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs membres de la Commission, nos salutations distinguées,



Marc Beaudoin, MBA, Adm.A, CRHA  
Président-directeur général,  
Chambre de l'assurance de dommages

p.j. Mémoire de la ChAD



**MÉMOIRE DE LA CHAD SUR LA  
LOI MODIFIANT DIVERSES  
DISPOSITIONS  
PRINCIPALEMENT DANS LE  
SECTEUR FINANCIER PL-30**

## Table des matières

RÉSUMÉ .....	8
Ajout de mesures visant à améliorer la protection du public .....	8
Absence de données probantes concernant la problématique des experts en sinistre .....	8
L'encadrement professionnel et déontologique des experts en sinistres est essentiel .....	9
Une supervision non balisée en déontologie .....	9
Une « solution » illusoire à la pénurie de main-d'œuvre .....	9
Conclusion : il existe de meilleures solutions .....	9
PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES ET DE LA CHAD	11
L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES .....	11
LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES .....	11
ÉLÉMENTS DU PL-30 SUSCEPTIBLES D'AMÉLIORER LA PROTECTION DU PUBLIC .....	12
Retrait de la distribution du FPQ n° 5 par les concessionnaires automobiles .....	12
Des pratiques non conformes .....	12
Double certification permise .....	13
Miser sur les certifiés .....	13
CONTEXTE ET ENJEUX EN MATIÈRE DE PROTECTION DU PUBLIC .....	14
Vulnérabilité des consommateurs à différents niveaux .....	14
Complexité des contrats d'assurance .....	15
La LDPSF : un outil de protection à préserver .....	16
Expert en sinistre : un rôle essentiel .....	16
Des contrats complexes, des consommateurs vulnérables .....	17
L'évaluation des dommages, une compétence de l'expert en sinistre .....	17
Expert en sinistre mandaté par l'assureur ou mandaté par le sinistré : Agir avec équité ....	17
La déontologie, un rempart pour le public .....	18
COMPÉTENCE DES PROFESSIONNELS .....	18
La compétence, une garantie de satisfaction du consommateur .....	18
RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉONTOLOGIE .....	19
Favoriser une prise de décision éclairée .....	19
Miser sur la déontologie et le professionnalisme .....	19
PÉNURIE DE MAIN-D'ŒUVRE : UN ÉLÉMENT À CONSIDÉRER .....	20
Des besoins sans cesse croissants .....	20
RECOMMANDATIONS DE LA CHAD .....	21

L'incertitude du règlement.....	21
La supervision ne suffit pas .....	21
<b>PROPOSITIONS</b> .....	22
1. Créer une nouvelle catégorie de certificat.....	22
2. Permettre les exceptions en assurance automobile pour les bris de vitre et les sinistres réglés par la Convention d'indemnisation directe .....	22
3. Des règles claires pour encadrer la notion de superviseur .....	23
4. Recourir aux experts en sinistre compétents des autres provinces .....	23
<b>ANNEXE : TABLEAU DES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES PROPOSÉES DANS LE PL-30</b> .....	25

## RÉSUMÉ

Depuis de nombreuses années, l'industrie de l'assurance de dommages repose sur un équilibre entre les acteurs qui y œuvrent. Les changements proposés dans le projet de loi 30 et en particulier l'incertitude créée par un éventuel règlement proposant de permettre à des non-certifiés de traiter des sinistres ont créé des questionnements importants dans l'industrie.

À cet effet, nous tenons à réitérer la démarche collaborative entreprise par la ChAD dans les dernières années afin de permettre aux parties prenantes d'échanger à propos de leurs enjeux liés à ce dossier. Faisant suite à ces nombreuses discussions, les parties ont convenu qu'afin de régler cet enjeu complexe, il était nécessaire de mettre en place de nombreuses solutions. La ChAD a donc proposé un panier de solutions en 2021. Nous constatons toutefois que le projet de loi ne s'est inspiré que d'une seule de ces mesures (la double certification) plutôt que de l'ensemble de ces mesures qui, une fois combinées, pourrait avoir un effet synergique dans l'industrie de l'assurance de dommages. Bien que certaines de ces pistes de solutions pourraient se retrouver dans un éventuel règlement du gouvernement, nous nous devons d'être plus affirmatifs dans le cadre du présent mémoire afin de nous assurer que le projet de loi est cohérent avec notre mission de protection du public

### Ajout de mesures visant à améliorer la protection du public.

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) tient à saluer le retrait de la distribution du FPQ n° 5 par les concessionnaires automobiles. En effet, les cas de préjudices aux consommateurs étaient nombreux et le gouvernement se devait de corriger cette situation. Le dernier rapport de l'AMF<sup>3</sup> est particulièrement clair quant aux abus qui ont été réalisés par ce mode de distribution exceptionnel. Il s'agit ici d'un exemple clair de ce que l'encadrement déontologique permis par la certification pourrait permettre de mieux protéger le public. La ChAD salue aussi la possibilité pour les certifiés d'obtenir une double certification, ce qui permettra notamment à plus de 12 400 agents et courtiers de prêter main-forte aux experts en sinistre, et vice-versa. La double certification était une des mesures proposées par la ChAD dans son panier de solution et qui a fait consensus auprès des parties prenantes.

### Absence de données probantes concernant la problématique des experts en sinistre

La ChAD s'interroge toutefois sur la définition de la problématique que tente de résoudre la section du projet de loi portant sur les experts en sinistre. Or, malgré nos nombreuses demandes, aucun intervenant n'a été en mesure de quantifier le nombre d'experts en sinistre requis notamment lors de catastrophes naturelles ou dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre qui perdure. Actuellement, on compte environ 3 300 experts en sinistre disponibles pour traiter les réclamations des consommateurs. Combien en faudrait-il de plus : 50, 100, 200? Combien de demandes ne pourront être réglées par l'apport des 12 400 agents et courtiers qui pourraient contribuer à ce rôle en obtenant une double certification?

Il nous apparaît donc essentiel d'obtenir ces informations avant de pouvoir se prononcer sur une modification à la limite actuelle de 2000\$. Ces pourquoi nous recommandons spécifiquement pour cette mesure de procéder à la création d'une table de concertation qui aurait pour mandat de mesurer les impacts de différents scénarios proposés quant à la protection du public, tout en se basant sur les données à être transmises par les intervenants pertinents.

---

<sup>3</sup> [Rapport d'analyse des divulgations \(lautorite.qc.ca\)](https://www.lautorite.qc.ca/rapport-analyse-divulgations)

## L'encadrement professionnel et déontologique des experts en sinistres est essentiel

Alors que le nombre de demandes d'enquête concernant les experts en sinistre démontre une préoccupation certaine de la population quant à cette fonction spécifique (63 % des demandes d'enquêtes au Bureau du syndic concernent les experts en sinistre alors qu'ils représentent 22 % des certifiés), le projet de loi propose de confier à des non-certifiés le traitement de certaines catégories de sinistres (à être défini ultérieurement par règlement). Afin de maintenir un niveau de confiance de la population, la double certification ainsi que d'autres solutions existent et permettraient aux assureurs de jouir d'une plus grande flexibilité liée à l'embauche d'experts en sinistre.

## Une supervision non balisée en déontologie

Le projet de loi propose d'introduire la notion de supervision du personnel non certifié par des experts en sinistre certifiés. À titre d'organisme d'autoréglementation qui aura à mettre en œuvre éventuellement ce qui aura été adopté par le législateur, nous nous questionnons fortement sur les assises nous permettant d'agir quant à cette notion. Comment un superviseur peut-il exercer adéquatement (en respect de son code de déontologie) ses fonctions? Quel serait le ratio acceptable de non-certifiés à superviser? À qu'elle fréquence le superviseur devrait-il intervenir dans les dossiers des personnes supervisées?

Le manque de balise prévue par le projet de loi fait en sorte qu'une éventuelle plainte portée contre un superviseur pourrait difficilement être enquêtée. L'introduction de ce nouveau concept mérite donc d'être précisé par le législateur afin qu'il puisse être concrètement appliqué par les autorités de surveillance, dont la ChAD fait partie, en collaboration avec l'AMF.

## Une « solution » illusoire à la pénurie de main-d'œuvre

La pénurie de main-d'œuvre touche l'ensemble du Québec<sup>4</sup>. Bien que ce phénomène soit préoccupant et qu'il diminue la rapidité d'intervention lors des réclamations, la ChAD est d'avis que de permettre à des non-certifiés de traiter certains types de réclamation ne permettra pas de régler la situation. Il y a en effet de nombreuses industries où l'emploi n'est pas réglementé (restauration, hôtellerie, manufacturier, etc.) et où les difficultés liées à l'embauche et à la rétention de main-d'œuvre sont bien présentes. Le secteur de l'éducation en est un bon exemple : malgré le fait que des personnes non qualifiées (sans brevet d'enseignement) peuvent être embauchées, une pénurie importante subsiste<sup>5</sup> année après année. D'autres mesures d'attraction et de rétention doivent être mises en place par le milieu, et l'importance de ces mesures doit être en adéquation avec le nombre d'experts en sinistre requis pour combler cette pénurie.

## Conclusion : il existe de meilleures solutions

Afin d'assurer la protection des assurés, la décertification d'une partie des experts en sinistre et la mise en place de la notion de superviseur ne constituent pas la meilleure avenue, puisque d'autres solutions existent. C'est pourquoi la ChAD recommande :

- De permettre la double certification, comme le propose le projet de loi;
- De retirer l'exception prévue pour la distribution sans représentant et offerte par les concessionnaires automobiles, comme le propose le projet de loi;

<sup>4</sup> DELORME, Isabelle. « [La pénurie de main-d'œuvre : le grand défi](#) », *Le Devoir*, consulté le 24 août 2023.

<sup>5</sup> « Il manque plus de 8000 enseignants dans le réseau scolaire et le ministre de l'Éducation est incapable de garantir qu'il y aura un "adulte" par classe à la rentrée. » SIOUI, Marie-Michèle et PROVOST, Anne-Marie. « [Des profs prêts à travailler sont ignorés par les centres de services scolaires](#) », *Le Devoir*, consulté le 24 août 2023.

- De créer une nouvelle catégorie de certificat pour les experts en sinistres;
- De préciser directement dans le projet de loi plutôt que par un éventuel règlement que les non-certifiés ne pourront réaliser des activités réservées que pour le traitement des cas suivants :
  - les dossiers de remplacement ou de réparation de vitres de véhicules automobiles;
  - les dossiers soumis à l'application de la Convention d'indemnisation directe;
- Quant aux « dossiers dont la valeur de la réclamation soumise par le sinistré est inférieure à 2 000 \$ » comme prévu à la Directive; il est recommandé, avant d'introduire cette modification dans un règlement, de créer une table de concertation ayant pour mandat :
  - d'obtenir les données nécessaires à la prise de décision et;
  - de mesurer les impacts des solutions proposées quant à la protection du public.
- D'inclure au projet de loi des règles claires afin d'encadrer la notion de superviseur;
- De recourir aux experts en sinistre compétent des autres provinces.

La ChAD est convaincue que le cumul de ces mesures permettra aux assureurs de se doter d'une main-d'œuvre qualifiée et compétente, et, par le fait même, que ces mesures assureront un niveau de protection adéquat aux Québécois.

# PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES ET DE LA CHAD

## L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

L'industrie de l'assurance de dommages représente un secteur économique important et rentable pour le Québec, avec un chiffre d'affaires de 16 G\$. En tout, 160 assureurs ainsi que 1 100 cabinets en assurances de dommages et en expertise en règlement de sinistres sont inscrits auprès de l'Autorité des marchés financiers (Autorité). L'industrie emploie plus de 33 000 personnes, dont 15 500 certifiés, soit des agents et des courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre.

Cette industrie est, entre autres, encadrée par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) qui rend responsables tous les acteurs de la chaîne, de la conception du produit au règlement du sinistre, en passant par la distribution et le service à la clientèle.

Au Québec, les produits d'assurance de dommages sont obligatoirement distribués par un certifié, soit un agent ou un courtier d'assurance (à part quelques exceptions prévues à la LDPSF). Lors d'une réclamation, un expert en sinistre certifié intervient pour accompagner le consommateur dans l'application équitable du contrat d'assurance.

À l'heure actuelle, les 15 500 certifiés permettent un fonctionnement efficace et efficient de l'ensemble de la chaîne de production et assurent la protection du public. Cela dit, les besoins sont grandissants dans ce secteur et ce nombre de certifiés constitue, à notre avis, un minimum afin d'assurer la protection du public et une certaine fluidité dans le service offert au consommateur.

L'intervention du certifié auprès du consommateur est un des moyens importants pour protéger le public. Le PL-30 touche le principe central de la LDPSF en proposant de modifier cet élément fondamental.

## LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Créée par la LDPSF en 1998, la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) assure la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. L'article 312 de la LDPSF prévoit qu'« 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 ». La ChAD encadre de façon préventive plus de 15 500 agents et courtiers en assurance de dommages et experts en sinistre et discipline leur pratique professionnelle.

La ChAD accompagne les certifiés dans leurs pratiques professionnelles de différentes façons :

- **Formation continue obligatoire** : depuis 2002, les certifiés doivent suivre un programme de formation continue et accumuler 20 unités de formation continue (UFC) par période de deux ans, dont trois UFC en conformité. La ChAD rend disponibles plus d'une soixantaine de formations en ligne sur sa plateforme EduChAD et veille à la reconnaissance de centaines d'activités de formation dans l'industrie.
- **Création d'outils pour améliorer la pratique des certifiés** : ces outils, qui couvrent près d'une trentaine de thèmes, sont conçus pour soutenir la pratique professionnelle des certifiés : procédures, guides, modèles de lettre, fiches-conseils, etc.

- **Accent Déonto** : ce service d'accompagnement permet aux certifiés de poser des questions sur leur pratique professionnelle et d'obtenir des réponses en lien avec la déontologie et la conformité.

C'est par ce soutien préventif que la ChAD dessine la pratique professionnelle.

## ÉLÉMENTS DU PL-30 SUSCEPTIBLES D'AMÉLIORER LA PROTECTION DU PUBLIC

### Retrait de la distribution du FPQ n° 5 par les concessionnaires automobiles

(Art. 105 du PL-30 – Suppression du paragraphe 5 de l'art. 424 de la LDPSF)

La ChAD accueille favorablement la modification proposée qui consiste à retirer la possibilité aux concessionnaires automobiles de distribuer l'assurance de remplacement (FPQ n° 5), car elle permettra d'améliorer la protection du public.

La ChAD a répété que la distribution du FPQ n° 5 par des concessionnaires automobiles posait un problème puisque ces derniers :

- n'ont pas de formation minimale;
- n'ont pas de compétence spécifique;
- n'ont pas à respecter un code de déontologie;
- ne sont pas imputables de leurs gestes;
- n'ont pas d'obligation de formation continue pour maintenir leurs compétences et leurs connaissances à jour.

Rappelons qu'en 2009, les concessionnaires automobiles avaient obtenu le droit de distribuer le FPQ n° 5, et ce, sans être certifiés en assurance de dommages, par le biais d'un régime d'exception prévu dans la LDPSF appelé la « distribution sans représentant » (voir art. 408 et ss.).

### Des pratiques non conformes

Depuis, l'Autorité est intervenue à de nombreuses reprises auprès des concessionnaires automobiles en raison de pratiques non conformes et du non-respect des obligations, ce qui a donné lieu à des sanctions administratives. Toutefois, ces sanctions ne semblaient pas assez dissuasives pour faire cesser les pratiques déloyales<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS. « L'Autorité cible certaines pratiques commerciales en assurance automobile », 16 février 2015; « Pratiques commerciales en assurance automobile – Sanctions administratives à l'encontre de huit concessionnaires d'automobiles », 10 février 2017; « Avis relatif à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs », 21 juin 2018.

Au cours des 15 dernières années, les tentatives pour resserrer l'encadrement des pratiques des concessionnaires automobiles (fiche d'information, guide de distribution, obligations de divulgation de la rémunération au-delà d'un certain niveau, etc.) n'ont pas donné de résultats probants.

Pendant de nombreuses années, plusieurs pratiques ont été dénoncées pour des problèmes vécus par les consommateurs à l'égard de la pratique de personnes non certifiées en assurance de dommages qui vendaient des produits d'assurance chez et pour les concessionnaires automobiles<sup>7</sup>.

**La ChAD est favorable à la proposition de retirer la distribution de la FPQ n° 5 par les concessionnaires automobiles du régime d'exception, car l'obligation de traiter avec un certifié formé, encadré et ayant des obligations de compétence, de formation continue et un code de déontologie à respecter est de nature à améliorer la protection du public.**

### Double certification permise

(Art. 92 du PL-30 – Abrogation des art. 45 et 46 de la LDPSF)

La ChAD est favorable au cumul du certificat d'expert en sinistre avec celui d'agent ou de courtier en assurance de dommages. Cette proposition de modification permet de maintenir la protection du public en permettant à des agents et à des courtiers de détenir une double certification et d'agir également à titre d'expert en sinistre.

### Miser sur les certifiés

Rappelons qu'il existe actuellement 3 300 experts en sinistre certifiés qui traitent des dossiers de réclamation et que le bassin potentiel d'agents et de courtiers en assurance de dommages admissibles au cumul de permis est de 12 400 certifiés. Plusieurs d'entre eux pourraient venir prêter main-forte aux experts en sinistre, car, à titre de certifiés, ils détiennent des connaissances liées aux contrats d'assurance. De plus, la protection du public serait ainsi assurée par l'obligation pour ces certifiés de respecter un code de déontologie et de suivre de la formation continue pour maintenir leurs compétences et leurs connaissances à jour.

Lors de la crise du verglas de 1998, les assureurs ont, entre autres, utilisé les cabinets de courtage pour régler des centaines de dossiers. Grâce à leurs compétences et à leurs connaissances en matière d'assurance, les courtiers et agents en assurance de dommages ont permis de fournir les services de façon professionnelle aux nombreux sinistrés, puisque le nombre d'experts en sinistre était insuffisant pour répondre à la demande.

**La ChAD est favorable au cumul de certificats, une solution qui permet de maintenir la protection du public<sup>8</sup>.**

---

<sup>7</sup> GRAMMOND, Stéphanie. « [Les concessionnaires auto dépassent les bornes](#) », *La Presse*, 7 juillet 2018.

<sup>8</sup> Des modifications réglementaires devront être apportées pour ajuster les examens requis pour permettre la double certification.

## CONTEXTE ET ENJEUX EN MATIÈRE DE PROTECTION DU PUBLIC

Les deux volets du PL-30 mentionnés précédemment sont accueillis favorablement par la ChAD, car ils maintiennent et améliorent le cadre juridique et réglementaire de la distribution de produits d'assurance par des professionnels certifiés et encadrés.

Cependant, la Section I du chapitre V du PL-30 (art. 90 à 99), intitulée « Personne qui agit sous la supervision d'un expert en sinistre », vise essentiellement à permettre à des non-certifiés de traiter certains sinistres (à être défini ultérieurement par règlement), du moment qu'ils sont sous la supervision d'un expert en sinistre certifié.

Pour appuyer l'introduction de personnes non certifiées comme le propose le PL-30, combien d'experts en sinistre sont nécessaires pour répondre adéquatement à la demande et traiter des dossiers de réclamation? Les 12 400 agents et courtiers en assurance de dommages pourraient sûrement répondre aux besoins actuels et venir pallier le manque d'experts en sinistre. La ChAD invite les parlementaires à demander au Bureau d'assurance du Canada et aux assureurs de fournir les données nécessaires à une saine compréhension de la situation.

### Vulnérabilité des consommateurs à différents niveaux

#### *Enjeu de littératie*

Le défi que pose la littératie est réel, quand on sait que plus d'un Québécois sur deux<sup>9</sup> a de la difficulté à comprendre et à traiter l'information pour prendre une décision éclairée. Cette situation existe depuis de nombreuses années et constituait un des motifs sous-tendant l'adoption du PL-188 en 1998.

L'enjeu de la littératie conjugué à la complexité du secteur financier et de l'assurance entraîne des difficultés supplémentaires pour comprendre certains sujets. Une recherche réalisée par l'organisme Accès au droit et à la justice conclut que le niveau mesuré dans le cadre de l'édition 2022 de l'Indice de littératie financière appliquée se situe à 54 sur une échelle de 0 à 100<sup>10</sup>. Ces mesures, qui portent sur les connaissances, les habiletés, les attitudes et les comportements des consommateurs, se basent sur les travaux de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE).

#### *Enjeu économique – taux d'endettement*

Le taux d'endettement des consommateurs canadiens a grimpé à 184,5 % au premier trimestre de 2023. Autrement dit, il y a 1,85 \$ de dette sur le marché du crédit pour chaque dollar de revenu disponible des ménages<sup>11</sup>.

Le niveau d'endettement élevé peut conduire les consommateurs à faire des choix en matière de produits et services financiers, notamment en matière d'assurance de dommages, qui tiennent compte principalement de l'aspect financier immédiat ou à court terme.

---

<sup>9</sup> Selon la Fondation pour l'alphabétisation, 53,3 % des Québécois de 16 à 65 ans n'arrivent pas à lire des textes denses ou longs nécessitant d'interpréter et de donner du sens aux informations. Source :

<https://fondationalphabetisation.org/lanalphabetisme/les-enquetes-et-statistiques/>.

<sup>10</sup> ACCÈS AU DROIT ET À LA JUSTICE. *Rapport de recherche sur un nouvel Indice de littératie financière appliquée*, 16 novembre 2022.

<sup>11</sup> LA PRESSE CANADIENNE. « *Le ratio d'endettement des ménages canadiens a grimpé* », *La Presse*, 14 juin 2023.

Ce niveau d'endettement et les choix qui en découlent peuvent avoir des conséquences à plusieurs niveaux en cas de situation imprévue. En effet, le niveau d'endettement élevé des ménages peut exercer une pression importante sur la proportion du revenu disponible lorsque le ménage fait face à un sinistre imprévu.

Un sinistre qui engendre des dépenses de quelques milliers de dollars peut représenter une somme importante qu'une grande proportion de Québécois ne possède pas dans leurs liquidités. De plus, ce n'est pas parce qu'un dossier n'a pas une valeur élevée qu'il n'est pas complexe.

L'assurance est un secteur stratégique pour protéger le patrimoine des consommateurs lorsqu'un imprévu survient. La fréquence plus élevée d'événements climatiques extrêmes risque également de provoquer une fréquence plus élevée de sinistres par ménage (inondations ou refoulements d'égouts à répétition, incendies, etc.), ce qui était plus rare auparavant.

### Complexité des contrats d'assurance

Il s'agit d'une évidence maintes fois documentée : l'assurance de dommages est complexe. D'ailleurs, un assuré sur deux ne comprend pas tous les éléments de son contrat d'assurance ni les exclusions et limitations qui y sont incluses<sup>12</sup>.

Un communiqué du Groupement des assureurs automobiles (GAA) mentionne que « [...] des études ont démontré que le niveau de compréhension du langage juridique des polices d'assurance était très limité et que 16 années de scolarité étaient requises pour qu'elles soient comprises, ce qui correspond à un grade universitaire au Québec »<sup>13</sup>.

### *Un déséquilibre informationnel*

Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), qui regroupe les organismes de réglementation d'assurance au Canada et dont le mandat est de promouvoir un régime de réglementation qui veille aux intérêts du public, mentionne également ceci : « La complexité et la confusion entourant les polices, les garanties, les limitations et les franchises peuvent limiter la capacité des consommateurs à prendre des décisions éclairées et leur intérêt pour des produits disponibles et abordables dont ils auraient besoin ou qui leur conviendraient. »<sup>14</sup>

Bref, tous s'entendent pour dire que l'assurance de dommages est complexe : les consommateurs, les tribunaux, les organismes de réglementation et l'industrie.

**Ces facteurs (déficit historique de littératie, vulnérabilité économique et complexité intrinsèque des contrats d'assurance) mènent à un déséquilibre informationnel important entre le consommateur et l'assureur.**

### *Le Québec, un précurseur en matière d'encadrement des services financiers*

Ce déséquilibre informationnel a été reconnu au fil des ans par le législateur québécois et l'a mené à se positionner comme un précurseur en matière d'encadrement des services financiers avec l'adoption du PL-188 en 1998, qui s'articule sur l'obligation de traiter avec un professionnel certifié, encadré, compétent et imputable.

---

<sup>12</sup> Sondage effectué par Léger pour le compte de la ChAD auprès de 500 Québécois, janvier 2016.

<sup>13</sup> GAA. « Une nouvelle police d'assurance automobile au Québec – Pour que tout soit bien clair entre nous », 2014.

<sup>14</sup> CCRRA. [« Les catastrophes naturelles et l'assurance des biens personnels »](#), 2017.

En effet, l'importance du représentant certifié constitue un point central de la LDPSF pour amoindrir ce déséquilibre informationnel. En 2012, l'Autorité reconnaissait aussi qu'« il existe un fort déséquilibre informationnel entre le consommateur, souvent profane de l'assurance, et l'assureur, spécialiste de ses produits »<sup>15</sup>.

L'Autorité a également réitéré ce principe en 2015 : « Dans le domaine de l'assurance, il existe un déséquilibre informationnel qui désavantage le consommateur. La *Loi sur la distribution de produits et services financiers* [...] prévoit différentes mesures qui visent à remédier à ce déséquilibre, dont l'intervention d'un représentant en assurance lors de la distribution de produits d'assurance. »<sup>16</sup>

## La LDPSF : un outil de protection à préserver

Le consommateur est donc en situation de désavantage par rapport à l'assureur. Ce déséquilibre économique, informationnel et juridique ne doit pas être amplifié. Il faut garder en mémoire que « la LDPSF est à l'assuré ce que la *Loi sur la protection du consommateur* est au consommateur : un outil de protection »<sup>17</sup>.

En 2009, la Cour d'appel a également reconnu l'importance de la LDPSF : « Ce survol de la LDPSF permet de constater que l'objectif central de cette loi est la protection du public et que les moyens mis de l'avant pour atteindre ce but se rattachent d'abord et avant tout au contrôle de l'exercice de la fonction par la délivrance d'un certificat autorisant son titulaire à exercer sa profession et par le maintien d'une discipline rigoureuse. »<sup>18</sup>

La LDPSF rend responsables tous les acteurs de la chaîne, de la conception du produit au règlement du sinistre, en passant par la distribution et le service à la clientèle, et ce, afin d'assurer l'équilibre entre les différents intervenants. Pour limiter les risques, tous doivent être responsables des actes qu'ils posent, tant les agents et courtiers en assurance de dommages qui conseillent les assurés en amont d'un sinistre (analyse des besoins, conseil en assurance et protections recommandées) que les experts en sinistre qui accompagnent les sinistrés et appliquent le contrat d'assurance lorsque le risque se matérialise.

**La LDPSF a donc pour but la protection du public. Une atténuation ou une limitation d'un principe central de cette loi devrait être examinée avec la plus grande attention et les motivations ou effets possibles soupesés attentivement.**

Considérant l'importance du rôle de l'expert en sinistre certifié, la ChAD est très préoccupée par l'incertitude créée par un éventuel règlement pouvant permettre à des non-certifiés de régler certains sinistres tel que proposé dans le PL-30.

## Expert en sinistre : un rôle essentiel

Le rôle de l'expert en sinistre est essentiel pour accompagner le sinistré dans le processus complexe du règlement de sinistre. L'article 10 de la LDPSF prévoit que « [l']expert en sinistre est

---

<sup>15</sup> AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS. « [Avis de consultations relative à l'offre d'assurance par Internet au Québec](#) », 24 février 2021.

<sup>16</sup> AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS. [L'offre d'assurance par Internet au Québec](#), avril 2015.

<sup>17</sup> *Bar et spectacles Jules et Jim inc. c. Maison Jean-Yves Lemay Assurances inc.*, 2014 QCCS 5443.

<sup>18</sup> *Marston c. AMF*, 2009 QCCA 2178 par. 52.

la personne physique qui, en assurance de dommages, enquête sur un sinistre, en estime les dommages ou en négocie le règlement ».

Le rôle de l'expert en sinistre consiste donc à enquêter sur un sinistre, à estimer les dommages causés par ce sinistre et à négocier le règlement avec l'assuré. Ces trois activités sont exclusives à la discipline de l'expertise en règlement de sinistres et nécessitent la détention d'un certificat de l'Autorité.

### Des contrats complexes, des consommateurs vulnérables

Nous l'avons mentionné plus haut, la complexité des contrats d'assurance et le déficit de littératie financière des consommateurs les rendent plus vulnérables, et cette situation se trouve aggravée lors d'un sinistre.

Tout au long de son mandat, l'expert en sinistre doit donc expliquer à l'assuré le contrat d'assurance, les tenants et les aboutissants du règlement de sa réclamation et les services qui ont été et seront rendus. Cette obligation déontologique est importante au début du dossier, quand l'assuré est en général plus vulnérable, et prend fin au règlement de la réclamation.

Outre la vulnérabilité des consommateurs qui vivent un sinistre, la complexité des contrats d'assurance et des avenants, exclusions et conditions d'application est un autre élément qui sous-tend l'importance de la présence d'un expert en sinistre certifié.

À ce sujet, il est important de mentionner qu'il n'y a pas de corrélation directe entre le coût d'une réclamation et la complexité du dossier à régler. Ce n'est pas parce qu'une réclamation a un coût moindre qu'elle est moins complexe à gérer, car le contrat d'assurance demeure le même. Celui-ci se doit d'être interprété correctement et les différents fournisseurs et sous-traitants impliqués dans le règlement doivent être supervisés par l'expert en sinistre. Ainsi, un simple dégât d'eau causé par un lave-vaisselle peut se transformer en véritable catastrophe si celui-ci n'est pas réglé adéquatement et que des moisissures se répandent dans l'habitation.

### L'évaluation des dommages, une compétence de l'expert en sinistre

Le travail de l'expert en sinistre est d'évaluer le montant des dommages. Le PL-30 propose, par voie réglementaire, de déterminer un montant pour distinguer les dossiers qui pourraient être traités par un non-certifié ou de ceux confiés à un expert en sinistre. Ce montant arbitraire ne prend pas en considération la complexité du dossier et constitue également une difficulté importante d'application puisque, pour attribuer un dossier en deçà d'un montant prévu, il faut tout d'abord avoir évalué ce montant. Or, cette évaluation doit être réalisée par un expert en sinistre.

### Expert en sinistre mandaté par l'assureur ou mandaté par le sinistré : Agir avec équité

La quasi-totalité des 3 300 experts en sinistre est mandatée par l'assureur. Il existe uniquement une trentaine d'experts en sinistre mandatés par le sinistré. Lorsqu'un sinistre majeur survient, il arrive parfois que des sinistrés mandatent leur propre expert en sinistre, à leurs frais, pour les représenter auprès de leur assureur et de l'expert en sinistre mandaté par ce dernier. L'expert en sinistre, qu'il soit mandaté par l'assureur ou par le sinistré, est un professionnel certifié ayant les mêmes obligations déontologiques.

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. Même si un expert en sinistre est à l'emploi d'un assureur ou est mandaté par ce dernier, et qu'il le représente, son code de déontologie 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 [...]. »<sup>19</sup>

Il nous faut ici insister sur la notion d'équité. Agir avec équité est une notion spécifique à l'expert en sinistre que l'on ne retrouve pas pour les autres professionnels en assurance de dommages. Même s'il est mandaté par une partie, souvent l'assureur, l'expert en sinistre se doit d'être équitable envers l'autre partie. Ce traitement équitable est d'autant plus important dans un contexte de vulnérabilité importante que subit le consommateur lors d'un sinistre.

## La déontologie, un rempart pour le public

Un non-certifié n'a pas l'obligation de respecter un code de déontologie et n'a donc pas d'obligation d'agir de façon équitable envers le sinistré. Une personne non certifiée pourrait être plus encline à suivre aveuglément les directives de son employeur. Sans le rempart que constitue le cadre déontologique, les risques pour le public peuvent augmenter considérablement.

Le rôle de l'expert en sinistre, qui consiste à agir comme guide auprès de l'assuré tout au long de la démarche de réclamation, est au cœur de la protection du public.

## COMPÉTENCE DES PROFESSIONNELS

La compétence des certifiés joue un rôle clé dans la protection des assurés et des sinistrés, car elle renforce l'intégrité et l'efficacité de l'industrie de l'assurance de dommages. Par ailleurs, bien qu'il existe des programmes de formation collégiale menant à la certification d'expert en sinistre, de nombreux intervenants de l'industrie proposent actuellement des parcours accélérés de 6 semaines menant aux 4 examens de l'AMF. La réussite de ces 4 examens mène à la certification.

## La compétence, une garantie de satisfaction du consommateur

Comme mentionné par le Bureau d'assurance du Canada (BAC) : « Afin que le Québec demeure compétitif dans une économie globalisée, et ce, de manière durable, le gouvernement se doit d'investir massivement dans la formation et la relève d'une main-d'œuvre qualifiée. »<sup>20</sup>

Si la formation professionnelle est une priorité de la plateforme économique du gouvernement, pourquoi aller à contre-courant avec certains des éléments proposés dans le PL-30?

La confiance est essentielle afin d'assurer la protection du public. Or, comment assurer cette confiance si l'on n'est pas en mesure de démontrer les compétences minimales et la responsabilité professionnelle? Pour maintenir la confiance du public envers l'industrie de l'assurance de dommages, il faut s'assurer de la compétence des personnes œuvrant dans l'industrie.

---

<sup>19</sup> *Chauvin c. Soucy*, 2012 CanLII 50495 (QC CDCHAD), par. 69.

<sup>20</sup> BUREAU D'ASSURANCE DU CANADA. [Mémoire prébudgétaire 2023 pour le Québec](#), février 2023.

## RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉONTOLOGIE

Pour protéger le public, la LDPSF prévoit que le règlement des sinistres doit être effectué par des représentants certifiés. Les non-certifiés n'étant soumis ni aux examens pour accéder à la profession, ni à la formation continue obligatoire, ni à aucun code de déontologie ; en cas de manquement professionnel, leur responsabilité ne pourrait être engagée. La meilleure façon de responsabiliser les experts en sinistre est de les rendre imputables de leurs gestes à titre personnel et de les soutenir de façon préventive par le biais de l'organisme d'autoréglementation dont ils sont membres.

Les contrats d'assurance doivent constamment être lus et appliqués à des situations particulières. Comment le sinistré peut-il s'y retrouver sans l'accompagnement d'un représentant certifié, formé et imputable de ses gestes? L'imputabilité de l'expert en sinistre certifié, formé et encadré est nécessaire pour le protéger, et ce, peu importe le montant de la réclamation.

### Favoriser une prise de décision éclairée

Lors d'une réclamation, l'assuré doit prendre une multitude de décisions, surtout lorsqu'il est question d'assurance habitation ou d'assurance des entreprises. Vivant souvent son premier sinistre, il doit veiller aux mesures d'urgence, voir au règlement de sa réclamation et décider de l'utilisation de son indemnité. Pour sa part, l'expert en sinistre a l'obligation déontologique de répondre aux questions de l'assuré et de lui fournir l'information nécessaire à une prise de décision éclairée. Souvent peu conscients des impacts de certains choix qui s'offrent à eux lors d'une réclamation (par exemple, les limites basses dans certains contrats), les consommateurs bénéficient actuellement de l'accompagnement essentiel de l'expert en sinistre certifié.

En 2015, le ministère des Finances mentionnait que « **[I]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.** »<sup>21</sup>

### Miser sur la déontologie et le professionnalisme

De plus, être certifié se traduit par l'obligation de respecter un code de déontologie et d'être sanctionné en cas de non-respect de ce code, ainsi que de suivre de la formation continue obligatoire pour maintenir ses compétences. L'encadrement québécois a contribué à rehausser le niveau de professionnalisme des représentants du secteur des assurances, jugé crucial pour la protection du public.

Par ailleurs, la ChAD intervient sur le plan déontologique et son syndic intervient sur le plan disciplinaire lorsque nécessaire. À ce sujet, notons que bien que les experts en sinistre ne représentent que 21 % des certifiés, ils sont surreprésentés quant aux demandes d'enquête reçues au Bureau du syndic (63 % des demandes d'enquête en 2022)<sup>22</sup>. Ces chiffres démontrent une préoccupation importante des consommateurs à l'égard du travail des experts en sinistre.

**Les obligations déontologiques du certifié permettent de maintenir un équilibre entre l'assuré et l'assureur.**

---

<sup>21</sup> MINISTÈRE DES FINANCES. [Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers](#), mai 2015, p. 19.

<sup>22</sup> CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES. [Rapport de gestion 2022](#), p. 15.

En 1998, le Québec était à l'avant-garde en instaurant un système de professionnels dans le domaine de l'assurance. Aujourd'hui, d'autres organismes d'autoréglementation s'inspirent de la LDPSF. Par exemple, dans le domaine de l'investissement, l'Organisme canadien de réglementation des investissements<sup>23</sup> (OCRI) a récemment publié un document de consultation<sup>24</sup> sur l'importance et les méthodes d'amélioration des compétences des courtiers en placement et en épargne collective : examen basé sur les compétences, formation continue, formation obligatoire en déontologie, etc.

## PÉNURIE DE MAIN-D'ŒUVRE : UN ÉLÉMENT À CONSIDÉRER

La pénurie de main-d'œuvre dans l'industrie de l'assurance de dommages ne date pas d'hier. En 2002, à l'initiative de la ChAD et en partenariat avec l'industrie, la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages<sup>25</sup> a été mise sur pied. Depuis, la Coalition déploie des efforts pour mobiliser l'industrie, les cégeps et le gouvernement en vue d'intéresser davantage de candidats aux différentes carrières offertes en assurance de dommages et d'attirer une relève de qualité.

### Des besoins sans cesse croissants

Depuis sa création, la Coalition mène un sondage tous les deux ou trois ans pour connaître les besoins de main-d'œuvre des entreprises en assurance de dommages. Les résultats démontrent un besoin grandissant, tant pour des postes de certifiés que de non-certifiés.

Ainsi, en 2022, l'industrie de l'assurance de dommages prévoyait embaucher près de 10 000 personnes lors des trois prochaines années<sup>26</sup>, comparativement à 6 000 en 2020<sup>27</sup>, à 5 300 en 2010<sup>28</sup> et à 4 600 en 2003<sup>29</sup>.

Considérant que des postes certifiés et non certifiés sont à pourvoir depuis plus de 20 ans, il est faux de prétendre que de permettre à des non-certifiés de régler certaines réclamations constitue une solution susceptible de pallier la pénurie de main-d'œuvre. Le problème réside peut-être davantage sur le plan de l'attraction et de la rétention du personnel.

De plus, même si le nombre d'experts en sinistre augmente, cela ne règle pas le problème de pénurie de fournisseurs et d'entrepreneurs requis pour réaliser les différents travaux de remise en état des lieux.

**Les modifications proposées dans le PL-30 ne régleront donc pas la pénurie de main-d'œuvre qui existe dans l'industrie de l'assurance de dommages.**

---

<sup>23</sup> Organisme d'autoréglementation similaire à la ChAD.

<sup>24</sup> ORGANISME CANADIEN DE RÉGLEMENTATION DES INVESTISSEMENTS. [Document de consultation – Proposition de modèle d'assurance des compétences – Personnes autorisées en vertu des Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées](#), 7 juillet 2023.

<sup>25</sup> Cette Coalition a changé de nom en 2021 pour Coalition pour une relève en assurance de dommages.

<sup>26</sup> COALITION POUR UNE RELÈVE EN ASSURANCE DE DOMMAGES. [Étude sur la main-d'œuvre dans l'industrie de l'assurance de dommages au Québec 2023](#).

<sup>27</sup> COALITION POUR UNE RELÈVE EN ASSURANCE DE DOMMAGES. [Étude sur la main-d'œuvre dans l'industrie de l'assurance de dommages au Québec 2020](#).

<sup>28</sup> COALITION POUR UNE RELÈVE EN ASSURANCE DE DOMMAGES. [Bilan annuel des activités 2010-2011](#).

<sup>29</sup> COALITION POUR UNE RELÈVE EN ASSURANCE DE DOMMAGES. [Bilan annuel des activités 2003](#).

## RECOMMANDATIONS DE LA CHAD

L'assurance de dommages représente un véritable filet de sécurité pour le patrimoine des entreprises et des consommateurs québécois. L'assurance – automobile, habitation, responsabilité civile ou commerciale – demeure complexe, et peu d'assurés comprennent leur contrat. Ayant reconnu ce déséquilibre informationnel entre le consommateur profane et l'assureur, le législateur a misé sur l'importance du certifié pour l'amoindrir. La ChAD constate toutefois que le PL-30 pourrait transgresser cette logique de rééquilibrage sous-jacente à la protection du public. L'expert en sinistre est une pierre angulaire dans la protection des assurés. C'est par son accompagnement que le consommateur est en mesure de faire un choix éclairé.

Depuis 25 ans, par une approche préventive, le respect des obligations déontologiques et la formation continue, la ChAD veille à maintenir les standards de professionnalisme nécessaires à la protection des consommateurs et à la confiance de ceux-ci envers l'industrie de l'assurance de dommages. Pourquoi créer une brèche dans le rempart que constituent les certifiés pour assurer la protection du public? Il faut s'assurer de maintenir la professionnalisation, les compétences et la déontologie des représentants certifiés.

### L'incertitude du règlement

La mission de la ChAD étant la protection du public nous constatons que l'incertitude créée par la voie réglementaire introduite dans le projet de loi qui pourrait permettre à de nombreux non-certifiés de traiter des sinistres constitue un glissement important à ce chapitre.

Concernant la problématique de la gestion des retours d'appels des consommateurs, si on souhaite répondre aux clients adéquatement et rapidement, on doit confier cette responsabilité à des personnes compétentes. Autrement, on risque de transmettre des informations erronées au client et d'engendrer de l'insatisfaction, en plus de générer des appels supplémentaires, des plaintes, et possiblement des estoppes<sup>30</sup>.

### La supervision ne suffit pas

La supervision de non-certifiés par un expert en sinistre telle que proposée dans le PL-30 ne règle pas la situation. La supervision ne suffit pas pour assurer la protection du public. Actuellement, la supervision est possible par exemple dans les dossiers de bris de vitre, car ceux-ci sont très simples et très standardisés. Il en va de même pour les dossiers répondants aux critères de la convention d'indemnisation directe. Concernant les autres dossiers de réclamation, soumettre le travail des non-certifiés à des certifiés n'est pas une solution susceptible de pallier leur manque de compétence.

À titre d'organisme d'autoréglementation qui aura à mettre en œuvre éventuellement ce qui aura été adopté par le législateur, nous nous questionnons fortement sur les assises nous permettant d'agir quant à cette notion. Plusieurs questions demeurant actuellement sans réponses méritent d'être précisées dans la loi :

- Comment un superviseur peut-il exercer adéquatement (en respect de son code de déontologie) ses fonctions?
- Quel serait le ratio acceptable de non-certifiés à superviser?

---

30

- À qu'elle fréquence le superviseur devrait-il intervenir dans les dossiers des personnes supervisées?
- Qu'elles seraient les responsabilités du superviseur?
- Qu'elles sont les règles déontologiques à respecter par le superviseur?
- Qu'elles sont les qualifications minimales requises pour exercer à titre de superviseur?
- Le certifié doit-il avoir un nombre minimal d'année de pratique?
- Y a-t-il d'autres conditions d'éligibilité?

Le manque de balise prévue par le projet de loi fait en sorte qu'une éventuelle plainte portée contre un superviseur pourrait difficilement être enquêtée. L'introduction de ce nouveau concept mérite d'être précisée par le législateur afin qu'il puisse être concrètement appliqué par les autorités de surveillance, dont la ChAD fait partie, en collaboration avec l'AMF.

**Pour assurer souplesse et efficacité tout en conservant le même niveau de protection du public, voici quelques propositions formulées par la ChAD.**

## PROPOSITIONS

### 1. Créer une nouvelle catégorie de certificat

Comme c'est le cas dans plusieurs domaines, l'industrie en assurance de dommages connaît actuellement une pénurie de main-d'œuvre, et attirer de nouveaux certifiés demeure un défi. Cette situation peut avoir des impacts sur la qualité du service et la protection du consommateur. La ChAD propose donc de créer une nouvelle catégorie de certificats pour régler les sinistres automobiles. Cette nouvelle catégorie de certificat permettrait certainement de raccourcir davantage les programmes accélérés (6 semaines) mis en place par les partenaires du milieu, ce qui accélérerait l'embauche de personnes qualifiées et encadrées déontologiquement.

Cette proposition répondrait aux besoins actuels de l'industrie :

- en offrant une plus grande flexibilité;
- en facilitant l'embauche (moins d'exams);
- en permettant d'avoir des personnes compétentes et qui bénéficient d'un encadrement déontologique;
- en assurant la protection du public.

**Nous rappelons d'ailleurs que de nombreuses parties prenantes consultées se sont dites en accord avec cette proposition formulée par la ChAD en 2021 et rendue publique en 2022.**

### 2. Permettre les exceptions en assurance automobile pour les bris de vitre et les sinistres réglés par la Convention d'indemnisation directe

La ChAD est d'accord pour que des personnes non certifiées effectuent le traitement des réclamations en assurance automobile liées aux cas suivants :

- les dossiers de remplacement ou de réparation de vitres de véhicules automobiles;
- les dossiers soumis à l'application de la Convention d'indemnisation directe.
- Ces exceptions, qui sont déjà prévues 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*<sup>31</sup>, **doivent être incluses directement dans la LDPSF**. Ainsi nous demandons De préciser directement dans le projet de loi plutôt que par un éventuel règlement que les non-certifiés ne pourront réaliser des activités réservées que pour le traitement des cas suivants :

- les dossiers de remplacement ou de réparation de vitres de véhicules automobiles;
- les dossiers soumis à l'application de la Convention d'indemnisation directe;
- Quant aux « dossiers dont la valeur de la réclamation soumise par le sinistré est inférieure à 2 000 \$ » comme prévu à la Directive; il est recommandé, avant d'introduire cette modification dans un règlement, de créer une table de concertation ayant pour mandat :
  - d'obtenir les données nécessaires à la prise de décision et;
  - de mesurer les impacts des solutions proposées quant à la protection du public.

### 3. Des règles claires pour encadrer la notion de superviseur

Comme précisé précédemment, la notion de superviseur est un nouveau concept introduit par le PL-30 dans la LDPSF. Toutefois, celui-ci n'est pas défini et par conséquent, il ne propose aucune balise claire. Nous en concluons que dans sa forme actuelle, tout expert en sinistre pourrait répondre à la notion de superviseur. À l'instar de ce qui est prévu dans d'autres lois et règlements, nous pensons que cette notion de supervision devrait être définie et qu'elle devrait également prévoir des règles claires quant aux limites à prévoir (par exemple le nombre de personnes non certifiées pouvant être encadrées, de même que les règles quant à la révision des dossiers, la formation minimale, etc.).

Par ailleurs, le code de déontologie des experts en sinistre n'a pas été créé dans un contexte où un intermédiaire est présent entre le certifié et le consommateur. Nous comptons donc sur l'appui des parties prenantes dans le cadre des modifications, pilotées par la ChAD, à apporter éventuellement au Code de déontologie. Ceci étant dit, certaines règles qui ne sont pas de nature déontologique devront être intégrées au projet de loi.

**Ainsi, la ChAD recommande d'inclure au projet de loi des règles claires afin d'encadrer la notion de superviseur.**

### 4. Recourir aux experts en sinistre compétents des autres provinces

Prévoir une certification « spéciale » pour les experts en sinistre provenant des autres provinces canadiennes, sous réserve qu'ils agissent à titre d'experts en sinistre au Québec de façon temporaire.

Le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* pourrait également prévoir différents éléments, tels que :

- le rattachement au cabinet;
- le type de dossier que les experts en sinistre provenant d'une autre province peuvent traiter;
- la durée du certificat et le nombre de mois d'exercice par année;

---

<sup>31</sup> AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS. [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.](#)

- le type de garantie d'assurance responsabilité;
- la nature de la supervision par un expert en sinistre dûment certifié du Québec.

**En conclusion, la ChAD invite les membres de la Commission des finances publiques à tenir compte de ces recommandations dans le cadre du PL-30 afin d'assurer la protection adéquate des consommateurs et de maintenir la confiance du public envers l'industrie.**

**ANNEXE : TABLEAU DES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES PROPOSÉES DANS LE PL-30**

**Dispositions relatives au chapitre V, soit celles concernant la protection des épargnants, des investisseurs et du public en général (voir art.90 à 106 du PL-30).**

PL-30	Articles actuels	Modifications proposées
<b>Art. 90</b>	<p><b>10.</b> L'expert en sinistre est la personne physique qui, en assurance de dommages, enquête sur un sinistre, en estime les dommages ou en négocie le règlement.</p> <p>Ne sont pas des experts en sinistre:</p> <p>1° la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, en exerce une fonction;</p> <p>2° la personne physique chargée de faire l'évaluation du dommage subi par une automobile.</p>	<p><b>10.</b> L'expert en sinistre est la personne physique qui, en assurance de dommages, enquête sur un sinistre, en estime les dommages ou en négocie le règlement.</p> <p>Ne sont pas des experts en sinistre:</p> <p>1° la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, en exerce une fonction;</p> <p>2° la personne physique chargée de faire l'évaluation du dommage subi par une automobile.</p> <p><b>3° la personne domiciliée au Canada et à l'emploi d'un cabinet, d'une société autonome ou d'un expert en sinistre inscrit comme représentant autonome qui, uniquement au moyen des technologies de l'information, pour un sinistre automobile déterminé par règlement du gouvernement ou pour un règlement d'un sinistre d'un montant maximal prévu par un tel règlement, en exerce une fonction sous la supervision de ce représentant autonome ou d'un expert en sinistre qui agit pour le compte de ce cabinet ou de cette société autonome.</b></p>
<b>Art. 91</b>	<b>SECTION II</b> EXPERTS EN SINISTRE	<b>SECTION II</b> EXPERTS EN SINISTRE <b>ET PERSONNE QUI AGIT SOUS SA SUPERVISION</b>
<b>Art. 92</b>	<p><b>45.</b> Un expert en sinistre ne peut être autorisé à agir dans une autre discipline.</p> <p><b>46.</b> Malgré l'article 45, un agent ou un courtier en assurance de dommages peut se qualifier pour agir comme expert en sinistre à l'égard des polices souscrites par le cabinet pour le compte duquel il agit. L'Autorité détermine, par règlement, les circonstances dans lesquelles il peut alors agir et les conditions d'exercice qu'il doit respecter.</p>	<p><del><b>45.</b> Un expert en sinistre ne peut être autorisé à agir dans une autre discipline.</del></p> <p><del><b>46.</b> Malgré l'article 45, un agent ou un courtier en assurance de dommages peut se qualifier pour agir comme expert en sinistre à l'égard des polices souscrites par le cabinet pour le compte duquel il agit. L'Autorité détermine, par règlement, les circonstances dans lesquelles il peut alors agir et les conditions d'exercice qu'il doit respecter.</del></p>

PL-30	Articles actuels	Modifications proposées
<b>Art. 93</b>	<i>N/A car insertion d'un nouvel article</i>	<p><b>50.1.</b> Une personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 doit informer le sinistré du fait qu'elle agit sous la supervision d'un expert en sinistre et de l'identité de cet expert et, à la demande du sinistré, référer son dossier à cet expert.</p> <p>Le premier alinéa de l'article 16 s'applique à la personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 dans ses relations avec un sinistré.</p>
<b>Art. 94</b>	<p><b>80.</b> Un cabinet est responsable du préjudice causé à un client par toute faute commise par un de ses représentants dans l'exécution de ses fonctions.</p> <p>Il conserve néanmoins ses recours contre eux.</p>	<p><b>80.</b> Un cabinet est responsable du préjudice causé à un client par toute faute commise par un de ses représentants <b>ou par une personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10</b> dans l'exécution de ses fonctions.</p> <p>Il conserve néanmoins ses recours contre eux.</p>
<b>Art. 95</b>	<i>N/A car insertion d'un nouvel article</i>	<p><b>85.1.</b> Un cabinet qui emploie une personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 doit, avant que cette personne ne commence à exercer ses fonctions à ce titre et par la suite tous les trois ans, s'assurer qu'elle :</p> <p>1° n'a pas fait cession de ses biens ou n'est pas sous le coup d'une ordonnance de séquestre prononcée en vertu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (Lois révisées du Canada, 1985, chapitre B-3);</p> <p>2° n'est pas déclarée coupable par un tribunal canadien ou étranger d'une infraction ou d'un acte qui a un lien avec l'exercice de l'activité de représentant ou ne s'est pas reconnue coupable d'une telle infraction ou d'un tel acte;</p> <p>3° n'est pas sous tutelle ou mandat de protection;</p> <p>4° n'a pas été titulaire d'un certificat qui a été révoqué, suspendu ou assorti de restrictions ou de conditions par le comité de discipline ou par un organisme du Québec, d'une autre province ou d'un autre état chargé de la surveillance et du contrôle des personnes agissant à titre de représentant.</p>
<b>Art. 96</b>	<b>91.</b> Un cabinet doit s'assurer que ses représentants ne puissent avoir accès qu'aux renseignements nécessaires à l'exercice de leurs activités.	<b>91.</b> Un cabinet doit s'assurer que ses représentants <b>et employés</b> ne puissent avoir accès qu'aux renseignements nécessaires à l'exercice de leurs activités.

PL-30	Articles actuels	Modifications proposées
<b>Art. 97</b>	<p><b>92.</b> Un cabinet ne peut, même s'il possède, le 1er octobre 1999, un consentement d'un client pour utiliser les renseignements qu'il détient sur celui-ci à des fins non pertinentes à l'objet du dossier pour lequel ils ont été recueillis, permettre à un de ses représentants d'avoir accès à ceux-ci que s'il obtient de ce client un consentement particulier à cet effet.</p> <p>Constitue un consentement particulier, un consentement recueilli dans un formulaire servant uniquement à cette fin, autorisant un cabinet à donner accès à un de ses représentants à des renseignements qu'il détient sur un client.</p>	<p><b>92.</b> Un cabinet ne peut, même s'il possède, le 1er octobre 1999, un consentement d'un client pour utiliser les renseignements qu'il détient sur celui-ci à des fins non pertinentes à l'objet du dossier pour lequel ils ont été recueillis, permettre à un de ses représentants <b>ou employés</b> d'avoir accès à ceux-ci que s'il obtient de ce client un consentement particulier à cet effet.</p> <p>Constitue un consentement particulier, un consentement recueilli dans un formulaire servant uniquement à cette fin, autorisant un cabinet à donner accès à un de ses représentants à des renseignements qu'il détient sur un client.</p>
<b>Art. 98</b>	<p><b>137.</b> Une société autonome veille à la discipline de ses représentants. Elle s'assure que ceux-ci, ainsi que ses autres employés, agissent conformément à la présente loi et à ses règlements.</p>	<p><b>137.</b> Une société autonome veille à la discipline <del>de ses des</del> représentants <b>qui sont à son emploi</b>. Elle s'assure que ceux-ci, ainsi que ses autres employés, agissent conformément à la présente loi et à ses règlements.</p> <p><b>Un représentant autonome veille à ce que ses employés agissent conformément à la présente loi et à ses règlements.</b></p>
<b>Art. 99</b>	<p><i>N/A car insertion d'un nouvel article</i></p>	<p><b>137.1.</b> Un représentant autonome ou une société autonome est responsable du préjudice causé à un client par toute faute commise par une personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 qui agit pour son compte dans l'exécution de ses fonctions.</p> <p>Le représentant autonome ou la société autonome conserve néanmoins ses recours contre cette personne.</p> <p><b>137.2.</b> Un représentant autonome ou une société autonome doit s'assurer que ses employés ne peuvent avoir accès qu'aux renseignements nécessaires à l'exercice de leurs activités.</p>

PL-30	Articles actuels	Modifications proposées
<p><b>Art. 100</b></p>	<p><b>213.</b> L'Autorité peut, par règlement, déterminer les circonstances dans lesquelles un agent ou un courtier en assurance de dommages peut être autorisé à agir comme expert en sinistre et les conditions d'exercice qu'il doit respecter.</p> <p>Un tel règlement peut prévoir des règles différentes selon qu'il s'applique à un agent en assurance de dommages ou à un courtier en assurance de dommages.</p>	<p><del><b>213.</b> L'Autorité peut, par règlement, déterminer les circonstances dans lesquelles un agent ou un courtier en assurance de dommages peut être autorisé à agir comme expert en sinistre et les conditions d'exercice qu'il doit respecter.</del></p> <p><del>Un tel règlement peut prévoir des règles différentes selon qu'il s'applique à un agent en assurance de dommages ou à un courtier en assurance de dommages.</del></p>

PL-30	Articles actuels	Modifications proposées
Art. 101	<p><b>TITRE IV - FONDS D'INDEMNISATION DES SERVICES FINANCIERS</b></p> <p><b>258.</b> Est institué le «Fonds d'indemnisation des services financiers».</p> <p>Ce fonds est affecté au paiement des indemnités payables aux victimes de fraude, de manoeuvres dolosives ou de détournement de fonds relatif aux produits et services financiers fournis ou offerts par un représentant, un cabinet, un représentant autonome, une société autonome, un courtier en épargne collective ou en plans de bourses d'études inscrit conformément au titre V de la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1) ou un représentant de tels courtiers, et ce, sans égard à la discipline ou à la catégorie de disciplines pour lesquelles il est autorisé à agir en vertu de son certificat ou de son inscription.</p> <p>La suspension ou la révocation du certificat ou du droit de pratique du représentant responsable de la fraude, de la manoeuvre dolosive ou du détournement de fonds n'a pas pour effet de priver la victime du droit à l'indemnité prévu au deuxième alinéa, lorsque les conditions suivantes sont remplies:</p> <p>1° la victime faisait affaires avec le représentant avant la suspension ou la révocation;</p> <p>2° la fraude, la manoeuvre dolosive ou le détournement de fonds a été commis dans les deux ans suivant la révocation ou le début de la suspension.</p> <p>Il en est de même de la révocation et de la suspension de l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome.</p>	<p><b>TITRE IV - FONDS D'INDEMNISATION DES SERVICES FINANCIERS</b></p> <p><b>258.</b> Est institué le «Fonds d'indemnisation des services financiers».</p> <p>Ce fonds est affecté au paiement des indemnités payables aux victimes de fraude, de manoeuvres dolosives ou de détournement de fonds relatif aux produits et services financiers fournis ou offerts par un représentant, un cabinet, un représentant autonome, une société autonome, un courtier en épargne collective ou en plans de bourses d'études inscrit conformément au titre V de la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1) ou un représentant de tels courtiers, et ce, sans égard à la discipline ou à la catégorie de disciplines pour lesquelles il est autorisé à agir en vertu de son certificat ou de son inscription. <b>Ce fonds est également affecté au paiement de telles indemnités relativement aux produits et services financiers fournis ou offerts par le stagiaire de l'un d'entre eux, titulaire d'un certificat, ou par une personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 à leur emploi, sans égard aux actes qu'ils sont autorisés à exercer en vertu de la présente loi.</b></p> <p>La suspension ou la révocation du certificat ou <del>du droit de pratique du représentant</del> de l'inscription de la personne ou de la société visée au deuxième alinéa ou la cessation des fonctions à ce titre de <del>de la personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10</del> responsable de la fraude, de la manoeuvre dolosive ou du détournement de fonds n'a pas pour effet de priver la victime du droit à l'indemnité prévu au deuxième alinéa, lorsque les conditions suivantes sont remplies:</p> <p>1° la victime faisait affaires avec <del>le représentant avant la suspension ou la révocation</del> la personne ou la société avant la suspension ou la révocation de son certificat ou de son inscription ou avant la cessation de ses fonctions;</p> <p>2° la fraude, la manoeuvre dolosive ou le détournement de fonds a été commis dans les deux ans suivant la révocation <del>ou la cessation des fonctions</del> ou le début de la suspension.</p> <p><del>Il en est de même de la révocation et de la suspension de l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome.</del></p>

PL-30	Articles actuels	Modifications proposées
Art. 102	<p><b>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</b></p> <p>SECTION VIII</p> <p>COURTIER OU AGENT EN ASSURANCE DE DOMMAGES AGISSANT COMME EXPERT EN SINISTRE</p> <p>28. Le courtier ou l'agent en assurance de dommages est autorisé à agir exceptionnellement à titre d'expert en sinistre suivant l'article 46 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) selon les conditions et dans les circonstances suivantes:</p> <p>1° il doit exercer les activités d'expert en sinistre de façon accessoire à l'exercice de ses activités de courtier ou d'agent en assurance de dommages;</p> <p>2° il doit respecter, compte tenu des adaptations nécessaires, les règles qui régissent les activités d'expert en sinistre;</p> <p>3° il doit divulguer par écrit au client avec lequel il transige le mode de la rémunération qu'il perçoit pour les services qu'il rend à ce titre.</p> <p>29. (Omis).</p>	<p><del>SECTION VIII</del></p> <p><del>COURTIER OU AGENT EN ASSURANCE DE DOMMAGES AGISSANT COMME EXPERT EN SINISTRE</del></p> <p><del>28. Le courtier ou l'agent en assurance de dommages est autorisé à agir exceptionnellement à titre d'expert en sinistre suivant l'article 46 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) selon les conditions et dans les circonstances suivantes:</del></p> <p><del>1° il doit exercer les activités d'expert en sinistre de façon accessoire à l'exercice de ses activités de courtier ou d'agent en assurance de dommages;</del></p> <p><del>2° il doit respecter, compte tenu des adaptations nécessaires, les règles qui régissent les activités d'expert en sinistre;</del></p> <p><del>3° il doit divulguer par écrit au client avec lequel il transige le mode de la rémunération qu'il perçoit pour les services qu'il rend à ce titre.</del></p> <p><del>29. (Omis).</del></p>
103	<p><b>220.</b> L'Autorité peut, pour une discipline, refuser de délivrer ou de renouveler un certificat ou l'assortir de conditions ou de restrictions si elle est d'avis que celui qui le demande ne possède pas la probité nécessaire pour exercer des activités dans une telle discipline ou se trouve dans une situation incompatible avec l'exercice de telles activités.</p>	<p><b>220.</b> L'Autorité peut, pour une discipline, refuser de délivrer ou de renouveler un certificat ou l'assortir de conditions ou de restrictions si elle est d'avis que celui qui le demande ne possède pas la probité nécessaire pour exercer des activités dans une telle discipline <b>ou n'est pas solvable</b> ou se trouve dans une situation incompatible avec l'exercice de telles activités.</p>

PL-30	Articles actuels	Modifications proposées
<b>Art. 105</b>	<p><b>424.</b> Pour l'application du présent titre, sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien:</p> <p>1° l'assurance-voyage;</p> <p>2° l'assurance-location de véhicules pour une location d'une durée inférieure à quatre mois;</p> <p>3° l'assurance sur les cartes de crédit et de débit;</p> <p>4° l'assurance de frais funéraires;</p> <p>5° l'assurance de remplacement, c'est-à-dire l'assurance de biens en vertu de laquelle l'assureur garantit le remplacement du véhicule assuré ou des pièces assurées et dont la forme et les conditions sont approuvées par l'Autorité en application de l'article 71 de la Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1).</p>	<p><b>424.</b> Pour l'application du présent titre, sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien:</p> <p>1° l'assurance-voyage;</p> <p>2° l'assurance-location de véhicules pour une location d'une durée inférieure à quatre mois;</p> <p>3° l'assurance sur les cartes de crédit et de débit;</p> <p>4° l'assurance de frais funéraires;</p> <p><del>5° l'assurance de remplacement, c'est-à-dire l'assurance de biens en vertu de laquelle l'assureur garantit le remplacement du véhicule assuré ou des pièces assurées et dont la forme et les conditions sont approuvées par l'Autorité en application de l'article 71 de la Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1).</del></p>
<b>Art. 106</b>	<p><b>442.</b> Un contrat ne peut contenir de dispositions en permettant la modification dans l'éventualité où un client résoudrait ou résilierait un contrat d'assurance conclu à la même occasion.</p> <p>Toutefois, un tel contrat peut prévoir que le client perd pour le reste du terme les conditions plus favorables qui lui sont consenties du fait de la conclusion de plus d'un contrat si le client résout ou résilie avant terme le contrat d'assurance.</p>	<p><b>442.</b> Un contrat ne peut contenir de dispositions en permettant la modification dans l'éventualité où un client résoudrait ou résilierait un contrat d'assurance conclu à la même occasion.</p> <p>Toutefois, un tel contrat peut prévoir que le client perd pour le reste du terme les conditions plus favorables qui lui sont consenties du fait de la conclusion de plus d'un contrat si le client résout ou résilie avant terme le contrat d'assurance.</p> <p><del><b>442.1.</b> Un contrat d'assurance visé à l'article 426<sup>32</sup> d'une durée de plus d'un an doit prévoir que la prime est payable au moins une fois l'an pour chaque année que dure le contrat.</del></p>

<sup>32</sup> L'art.426 de la LDPSF prévoit que : « Pour l'application du présent titre, sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien auxquels adhère un client:

1° l'assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi d'un débiteur;  
2° l'assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi des épargnants. »