

L'IMPACT DU PROJET DE LOI 141 SUR VOTRE PRATIQUE



Le projet de loi 141 a été adopté par l'Assemblée nationale du Québec le 13 juin dernier. Dans la foulée, toutes les lois qui encadrent le secteur financier ont été révisées et modernisées.

Toutefois, d'ici à ce que ces changements législatifs entrent progressivement en vigueur au courant de 2019 et de 2020 (en plus des dispositions entrées en vigueur en 2018), les obligations déontologiques des agents, des courtiers et des experts en sinistre restent inchangées.

Une lettre d'information a été acheminée aux représentants en assurance de dommages détaillant les principales modifications les concernant. Voici plus de détails sur l'incidence des dispositions du projet de loi 141 sur votre pratique professionnelle.

RÔLE-CONSEIL DU PROFESSIONNEL

D'emblée, la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) tient à rassurer les professionnels de l'industrie : tout produit d'assurance devra être distribué par un représentant dûment certifié par l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) et encadré par la ChAD, à l'exemption des quelques produits déjà distribués sans représentant, par exemple la F.P.Q. n° 5.

La question des conseils donnés par des personnes non certifiées semble avoir suscité une certaine confusion au sein de l'industrie. En effet, l'acte de conseil est dorénavant retiré de la définition des agents et des courtiers en assurance de dommages, supprimant ainsi l'exclusivité de l'acte à ces professionnels afin de permettre à des personnes non certifiées d'offrir **des conseils**. Cela dit, une personne non certifiée ne pourra pas **offrir de produits d'assurance** au consommateur, son pouvoir se limitant à des conseils en la matière. Ainsi, la vente d'assurance par une personne devra s'effectuer par un professionnel détenant un permis dans le domaine pour lequel il est autorisé à vendre des produits.

Enfin, bien que le libellé de l'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) ait été modifié, le devoir de conseil des représentants demeure bel et bien au cœur de leur pratique en vue d'identifier les besoins réels du client et de le conseiller adéquatement :

Un représentant en assurance doit s'enquérir de la situation de son client afin d'identifier ses besoins.

Il doit s'assurer de conseiller adéquatement son client, dans les matières relevant des disciplines dans lesquelles il est autorisé à agir; s'il lui est possible de le faire, il offre à son client un produit qui convient à ses besoins.¹

Les obligations des professionnels en assurance de dommages demeurent donc inchangées : [les codes de déontologie des représentants et des experts en sinistre](#)

(<http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/code-de-deontologie>) ne sont pas touchés par le projet de loi 141 et leurs obligations en matière de [formation continue](#)(<https://educhad.ca/>) restent les mêmes.

RECUEILLIR PERSONNELLEMENT LES RENSEIGNEMENTS

Une [étude du CEFRIO](https://cefrio.qc.ca/media/uploader/enquete_assurance_dommmages.pdf)² publiée en mars 2018 révélait que 33 % des Québécois font une demande de soumission en ligne pour de l'assurance automobile et 22 % pour de l'assurance habitation. C'est d'ailleurs pour s'adapter à ces nouvelles réalités que le législateur a retiré l'obligation pour le représentant de recueillir **personnellement** les renseignements du client.

L'agent ou le courtier doit par contre s'assurer de l'authenticité de l'information recueillie afin de bien comprendre les besoins de son client et de le conseiller adéquatement. En vertu de son code de déontologie, il a aussi l'obligation de « tenir compte de toute intervention d'un tiers qui pourrait

avoir une influence sur l'exécution de ses devoirs professionnels au préjudice de son client ou de l'assuré »³. Ainsi, le représentant doit s'assurer d'éviter qu'un tiers interfère dans le dossier de son client, comme un père qui magasine de l'assurance automobile pour son enfant, l'objectif étant de veiller à connaître les besoins et la situation exacte de l'assuré afin d'être en mesure d'agir en conseiller consciencieux.

OBLIGATION LORS DU RENOUELEMENT

Considérant que plus d'un Québécois sur deux ne réévalue pas la [valeur de ses biens lors du renouvellement](#)

(<http://www.chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/renouvellement-de-police/478/un-quebecois-sur-deux-ne-reevalue-pas-la-valeur-de-ses-biens-lors-du-renouv>)

⁴, il importe que le représentant traite le renouvellement des polices d'assurance avec autant de soin et de diligence que les nouvelles affaires. Proactif, le représentant doit vérifier les besoins de l'assuré et en refaire l'analyse, valider les protections en vigueur et jouer un rôle-conseil.

Selon la méthode et les moyens qu'il juge les plus appropriés – appel téléphonique, communication écrite, rencontre en personne ou visite des lieux –, l'agent ou le courtier doit s'assurer que le produit d'assurance de son client répond toujours à ses besoins.

Un récent sondage de la ChAD a démontré que 61 % des Québécois n'ont pas avisé leur représentant en assurance de dommages de changements majeurs touchant leur résidence, comme des rénovations importantes, l'achat d'un chien ou encore l'acquisition de matériel électronique de valeur⁵. Le rôle du professionnel est donc crucial pour éviter que les assurés se retrouvent en situation de sous-assurance.

Le **13 juin 2019**, l'article 39 de la LDPSF sera modifié en regard des nouvelles dispositions du projet de loi 141. L'article se lira ainsi, la modification étant en gras :

*À l'occasion du renouvellement d'une police d'assurance **comportant une modification autre qu'à la prime**, l'agent ou le courtier en assurance de dommages doit prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client.*

D'ici là, les professionnels ont l'obligation, lors du renouvellement, de prendre les moyens requis pour s'assurer que le produit d'assurance de son client répond toujours à ses besoins. Vous pouvez consulter l'outil [Procédure – Renouvellement d'une police d'assurance](#)

(<http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/outil-renouvellement-procedure-fr.pdf>) afin de vous aider à respecter vos obligations actuelles.

Somme toute, l'agent et le courtier ne devraient jamais se contenter de renouveler automatiquement une police sans aucune autre démarche. Votre rôle-conseil est d'ailleurs une valeur ajoutée inestimable à la protection du public.

VENTE PAR INTERNET

Tout produit distribué par une personne physique doit l'être par un représentant dûment certifié par l'Autorité et encadré par la ChAD; à compter de **juin 2019**, les modifications législatives entreront en vigueur pour encadrer la vente de produits d'assurance par Internet pour les assureurs et les cabinets. Ces derniers devront toutefois se conformer aux obligations de renseignement et de conseil que prévoit la loi et rendre disponible un représentant dûment certifié si l'internaute souhaite communiquer avec une personne physique lors du processus de souscription en ligne.

L'Autorité établira un **cadre réglementaire** en vue de préciser ses attentes à l'égard de la distribution en ligne. Ce cadre fera l'objet d'une consultation auprès du public et de l'industrie avant d'être soumis au ministère des Finances pour approbation. La ChAD collaborera pleinement à cette consultation pour s'assurer que la protection du public demeure la pierre angulaire de cette modernisation à la fois nécessaire et attendue.

L'ENCADREMENT DU COURTAGE

Plusieurs dispositions – qui entreront en vigueur le **13 décembre 2019** – concernent les cabinets de courtage. Parmi celles-ci, les courtiers en assurance de dommages des particuliers devront être en mesure d'obtenir des soumissions d'au moins trois assureurs qui ne font pas partie du même groupe financier. Le nouvel article 38 de la LDPSF se lit ainsi :

*Un courtier en assurance de dommages qui offre des produits d'assurance directement au public doit, chaque fois qu'il offre à un client qui est une personne physique un produit d'assurance appartenant à une catégorie déterminée par règlement de l'Autorité, être en mesure **d'obtenir des soumissions d'au moins trois assureurs** qui ne font pas partie du même groupe financier, au sens donné à cette expression par l'article 147.*

*Il doit conserver les renseignements lui permettant de faire la preuve qu'il a fait tous les efforts pour se conformer aux dispositions du premier alinéa et les mettre à jour régulièrement. Le règlement pris pour l'application du présent article ne peut viser que des produits d'assurance de dommages destinés à répondre aux besoins en matière d'assurance qui sont de nature **personnelle, familiale ou domestique**.*

Cette nouvelle disposition n'obligera donc pas le courtier à présenter au client trois soumissions d'assureurs différents, mais ce dernier devra démontrer, en ligne personnelle (assurance des particuliers), que son cabinet possède des ententes de distribution avec trois assureurs qui ne font pas partie du même groupe financier.

De plus, si une « institution financière, un groupe financier ou une personne morale détient une participation de plus de **20 % des droits de vote** afférents aux actions émises par un cabinet de courtage ou une participation représentant plus de **50 % de la valeur des capitaux propres** »⁶, le

cabinet ne pourra pas conserver son inscription auprès de l’Autorité à titre de cabinet de courtage.

Par ailleurs, les agences et les cabinets devront, entre autres, « **divulguer** sur [leur] site Internet et dans [leurs] communications écrites avec [leurs] clients le nom des assureurs pour lesquels [ils offrent] des produits d’assurance »⁷.

D’ici décembre 2019, l’Autorité veillera à clarifier ses attentes à cet égard afin d’aider les cabinets de courtage à appliquer ces nouvelles obligations légales. La ChAD travaillera de concert avec l’Autorité pour s’assurer que les cabinets de courtage de 24 représentants et moins – qu’elle est chargée d’inspecter – ainsi que les courtiers se conforment à ces changements législatifs.

MODIFICATIONS EN ASSURANCE DES COPROPRIÉTÉS

Le *Code civil du Québec* sera également modifié au cours des prochaines années en regard de l’assurance des copropriétés, notamment : l’**évaluation obligatoire** de l’immeuble tous les cinq ans par un membre d’un ordre professionnel, l’obligation pour les administrateurs du syndicat et pour les copropriétaires de souscrire une **assurance responsabilité**, l’utilisation de l’expression **coûts de reconstruction** au lieu de *valeur à neuf* et l’obligation pour le syndicat de constituer un **fonds d’autoassurance** liquide et disponible à court terme affecté au paiement des franchises prévues au contrat d’assurance.

Le montant minimal de l’assurance responsabilité et du fonds d’autoassurance sera déterminé par voie de règlement par le gouvernement, ainsi que les critères selon lesquels une franchise est considérée comme déraisonnable.

Le syndicat de copropriété aura aussi l’obligation de mettre à la disposition des copropriétaires une **description des parties privatives** suffisamment précise pour que les **améliorations** apportées par les copropriétaires soient identifiables. Les copropriétés établies avant le 13 juin 2018 auront deux ans pour se soumettre à cette obligation et les autres, six mois. Les agents et les courtiers devraient alors demander cette description afin d’être en mesure d’évaluer adéquatement le risque à souscrire.

Enfin, l’assurance du syndicat constituera l’assurance de **première ligne lors d’un sinistre**. Si le syndicat de copropriété choisit de ne pas se prévaloir de cette assurance lors d’un sinistre, il devra voir à la réparation des dommages causés aux biens assurés et il ne pourra poursuivre les copropriétaires responsables des dommages pour lesquels le syndicat aurait été indemnisé par son assureur.

Un cadre réglementaire sera créé pour mettre en application tous ces changements éventuels. Le moment venu, la ChAD mettra à jour l’ensemble de ses **[outils en matière de copropriété](#)**

(<http://www.chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/industrie-enjeux-et-specialites/copropriete>) disponibles en ligne et en informera tous les représentants.

BOÎTE À OUTILS EN MATIÈRE DE COPROPRIÉTÉ

1. Avis relatif au renouvellement d'une police d'assurance de copropriétaire

(<http://www.chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/renouvellement-de-police/78/1-avis-de-renouvellement-dune-police-dassurance-et-procedure>)

2. Assurance des syndicats de copropriétés : liste de documents pour les courtiers et les agents en assurance de dommages

(<http://www.chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/role-conseil/443/1-syndicats-de-coproprietes-liste-de-documents>)

3. Fiche-conseil en matière de copropriété pour les experts en sinistre

(<http://www.chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/reglement-de-sinistres/459/3-fiche-conseil-en-matiere-de-copropriete-pour-les-experts-en-sinistre>)

4. Aide-mémoire du syndicat de copropriété en matière d'assurance

(<http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/role-conseil/517/4-aide-memoire-du-syndicat-de-copropriete-en-matiere-dassurance>)

1. Article 27 de la LDPSF, tel que modifié par le projet de loi 141.
2. CEFRIO, *L'assurance de dommages à l'ère du numérique*, mars 2018.
3. Article 37(3) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.
4. Sondage Léger effectué pour le compte de la ChAD auprès de 500 Québécois de 18 ans et plus, janvier 2016.
5. Sondage Léger effectué pour le compte de la ChAD et de la Chambre de la sécurité financière auprès de 1 035 Québécois de 18 ans et plus, mai 2018.
6. Nouvel article 150 de la LDPSF.
7. Nouvel article 83.1 de la LDPSF.