



CFP – 012M
C.P. – P.L. 141
Améliorer l'encadrement
du secteur financier

Projet de loi 141 Mémoire du syndicat des Teamsters

Par Stéphane Morin, David Picher et Stéphane Lacroix

Décembre 2017

Introduction

Le syndicat des Teamsters représente les intérêts de près de 40 000 travailleuses et travailleurs au Québec oeuvrant dans la plupart des sphères d'activité: cheminots, camionneurs, livreurs, préposés aux bénéficiaires, manoeuvres, signaleurs routiers, etc.

De fait nous représentons également des agents et des courtiers d'assurance, notamment chez TD Meloche Monex.

Après étude du projet de loi 141 déposé par le gouvernement du Québec, nous avons constaté des lacunes majeures à celui-ci que nous portons à l'attention des autorités compétentes.

Nos membres oeuvrant dans cette industrie font également partie de la ChAD, la Chambre de l'assurance de dommages.

La situation actuelle

Depuis 1999, les courtiers et les agents d'assurance sont des professionnels reconnus par l'Autorité des marchés financiers (AMF). Ce qui veut dire que seules des personnes ayant un permis d'exercer ont le droit de conseiller, commenter ou de vendre des polices d'assurance.

En tant que professionnels, les courtiers ou agents d'assurance ont le devoir légal d'offrir toutes les protections auxquelles un client a droit, non seulement au moment de vendre une police d'assurance, mais aussi au moment de modifier une police voire même au moment de conseiller un client sur les produits d'assurance qu'il possède. Oublier ou omettre d'offrir des protections devient une erreur qui engage automatiquement la compagnie, ou le cabinet de courtage, à la réparer.

De plus, en cas de litige avec un client, la plupart des compagnies conservent des enregistrements des conversations ce qui permet de valider si oui ou non il y a eu erreur et omission de la part du courtier ou de l'agent. Notons que les professionnels de l'assurance ont aussi l'obligation légale de noter tous les refus de protections des clients. Finalement, si les litiges devaient aller plus loin, il est important de souligner que les tribunaux ont tendance à donner raison aux clients dans leurs litiges contre les compagnies d'assurance.

De plus, les professionnels en assurance se doivent chaque deux ans de suivre une formation continue. Cette formation leur permet de se tenir à jour dans l'évolution des lois en matière d'assurance, des nouvelles technologies et des tendances pouvant avoir un impact sur les produits d'assurance. Il s'agit, ce faisant, d'une protection supplémentaire pour le public.

Notons également que selon la loi sur l'assurance automobile du Québec, une compagnie d'assurance doit avoir pignon sur rue au Québec pour pouvoir vendre de l'assurance auto ici. Ça permet aux clients des compagnies d'assurance de discuter avec des gens qui

connaissent leurs réalités et cela crée de bons emplois, bien rémunérés, avec de bons avantages sociaux.

Des clients moins protégés

Nous constatons que le projet de loi semble éliminer l'obligation de détenir un permis pour conseiller les clients en matière d'assurance. Or, en assurance, le moindre conseil peut devenir crucial en ce qui a trait à la protection des biens d'un client. Un préposé qui n'a pas les compétences pour donner ces conseils pourrait mettre ses clients dans une situation très difficile, voire carrément les jeter à la rue en cas de sinistre.

Le projet de loi 141 est flou en ce qui a trait au traitement d'une demande lorsqu'un client discutera avec une personne physique. Si ce projet de loi mentionne que le traitement d'une assurance d'un client doit se faire avec un détenteur de permis, il ne clarifie pas la notion de *traitement d'un dossier*. À titre d'exemple, un client qui appelle pour un conseil, une vérification de ses protections ou pour avoir des suggestions sans pour autant modifier ses polices d'assurance, devra-t-il parler à un agent ou un courtier en assurance?

Le syndicat des Teamsters n'est pas contre l'innovation technologique, mais le projet de loi ouvre clairement la porte à la vente de produits d'assurance en ligne. Cela soulève une question importante: si l'achat d'une maison doit être effectuée après une visite et une inspection par des professionnels dûment accrédités, pourquoi en serait-il autrement pour l'assurance?

Nous reconnaissons que les sites internet comportent des outils utiles pour faire des soumissions comparatives. Ainsi, des sites comme Kanetix permettent à un client de faire une comparaison avec de nombreuses compagnies d'assurance selon ses besoins. Toutefois, lorsqu'il est temps d'obtenir des conseils, des suggestions ou de procéder à l'émission d'un contrat d'assurance, nous pensons qu'il est important de parler à un professionnel certifié comme un agent ou un courtier.

Il faut reconnaître qu'acheter des produits d'assurance est plus complexe que de commander un livre en ligne. Dans le cadre d'une transaction informatique, si un client choisit les mauvaises franchises, oublie d'ajouter des produits comme les refoulements des égouts, qui prendra la responsabilité de ces erreurs ou omissions? Le client, ou la compagnie? Quels seront alors les recours du client? Est-ce que les tribunaux vont continuer à trancher les litiges en leur faveur? À notre avis, rien n'est moins sûr.

Avec son expérience, un professionnel de l'assurance saura, en discutant avec le client, comprendre ses besoins. Puisque la majorité des consommateurs n'ont pas une connaissance approfondie des produits d'assurance, il y a fort à parier qu'un site Internet ou autre outil informatique ne saura jamais déceler les besoins sous-entendus des clients.

Autre source d'inquiétude pour les travailleurs et travailleuses que nous représentons, ainsi que celles et ceux qui ne sont pas syndiqués: la possibilité que ces postes soient transférés dans d'autres provinces - ou outremer - mettant ainsi fin à des emplois bien rémunérés qui contribuent à la santé financière des communautés, des régions et de la province.

Les défis technologiques

Le syndicat des Teamsters est conscient de la pression que les consommateurs exercent sur les entreprises pour effectuer leurs transactions en ligne. Cependant, cette tendance n'est pas pertinente lorsqu'il est question de magasiner et d'acheter des produits d'assurance. Ainsi, des transactions sans conséquence comme l'achat d'un film ou d'une chemise ne peuvent se comparer à une assurance pour une automobile ou une maison.

Les produits d'assurance sont complexes et nécessitent les conseils de spécialistes en la matière, c'est-à-dire des agents ou courtiers d'assurance, autrement des choix mal avisés aujourd'hui pourraient avoir des conséquences considérables lors d'un sinistre.

Tableau comparatif

Situation actuelle	Impacts du projet de loi 141
Un consommateur peut magasiner sa police en ligne, mais doit parler à un agent/courtier pour que la police soit émise	Un consommateur peut magasiner et acheter sa police d'assurance en ligne sans supervision d'un agent, ce qui ouvre la porte à des erreurs
S'il cherche à obtenir des conseils, un consommateur parle à un agent/courtier qui a un permis et qui a les compétences pour le faire	Un consommateur peut parler à un conseiller qui n'a pas toutes les compétences d'un agent/courtier
Pour faire émettre une police d'assurance, le consommateur doit parler à un agent/courtier	Pas de changement, à condition que le consommateur parle à un agent/courtier, et non pas à un conseiller
Si le consommateur est mal conseillé, la compagnie d'assurance doit rembourser en conséquence	Incertitude à cet égard. Le projet de loi n'est pas clair.
Les appels téléphoniques sont enregistrés pour validation des données incluses dans la police en cas de poursuite	Il n'y a pas d'enregistrement téléphoniques si le consommateur commande et achète sa police d'assurance en ligne, ce qui peut ouvrir la porte à de multiples poursuites puisque les consommateurs sont généralement peu éduqués en matière d'assurance
L'agent/courtier a un code d'éthique auquel il doit se plier. Il assume la responsabilité des produits qu'il vend aux consommateurs	Un conseiller n'est soumis à aucun code d'éthique et n'assume donc aucune responsabilité; il peut être appelé à pousser les ventes de certains produits même si ces derniers ne répondent pas adéquatement aux besoins des consommateurs

En cas de poursuite, l'agent/courtier doit payer les frais de médiations ou de conciliations	Les frais de médiation et de conciliation seront partagés par le consommateur et la compagnie d'assurance
La Chambre de l'assurance de dommages est un organisme d'autoréglementation qui ne coûte rien à l'État québécois	L'AMF est un organisme qui fonctionne grâce aux taxes et impôts que paient les Québécoises et Québécois

Renseignements

Les lecteurs et les lectrices de ce document sont invités à contacter Stéphane Lacroix, directeur du service des Communications et des Relations publiques de Teamsters Canada s'ils ou elles désirent plus amples renseignements au sujet de ce mémoire.

Stéphane Lacroix
Directeur
Communications et Relations publiques
Teamsters Canada
804 - 2540 Daniel-Johnson, Laval (Québec) H7T 2S3
514 609-5101
slacroix@teamsters.ca