

PAR COURRIEL

Le 19 septembre 2023

Monsieur Eric Girard
Ministre des Finances
Gouvernement du Québec
390, boulevard Charest Est
Québec (Québec) G1K 3H4
ministre@finances.gouv.qc.ca

Objet : Commentaires du Bureau d'assurance du Canada sur le projet de loi n° 30 - Loi modifiant diverses dispositions principalement dans le secteur financier

Monsieur le Ministre,

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) salue les modifications proposées par le projet de loi n° 30, Loi modifiant diverses dispositions principalement dans le secteur financier (PL 30), qui visent à permettre aux assureurs de dommages de gérer les réclamations sur de nouvelles bases en actualisant la Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF). Le BAC est convaincu que ces nouvelles dispositions auront pour effet d'offrir un service plus efficace et de qualité aux assurés au moment où ils en ont le plus besoin.

Le BAC souhaite toutefois porter à votre attention certaines difficultés d'application et soumet ses commentaires et propositions.

Article 90 (Article 10 de la LDPSF) Personne qui agit sous la supervision d'un expert en sinistre

Le BAC est favorable aux modifications proposées à l'article 90 (article 10 de la LDPSF). Celles-ci permettront l'adoption d'une réglementation qui, nous le souhaitons, répondra en partie à l'enjeu de manque de ressources dans le contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre et de catastrophes naturelles de plus en plus fréquentes. Afin de s'assurer de viser l'ensemble des personnes à l'emploi de l'assureur qui sont susceptibles d'agir conformément à l'article 10 de la LDPSF, le BAC est d'avis qu'il serait prudent d'ajouter le terme « assureur » à la 3^e puce dans l'énumération des entités auprès desquelles une personne exemptée peut être à l'emploi. En effet, bien que les représentants certifiés seront à l'emploi du cabinet ou de la société autonome auquel ils sont rattachés, ce n'est pas nécessairement le cas des autres employés visés par l'article 10. Les adaptations nécessaires à cet égard devront également être faites partout dans la loi, comme c'est le cas par exemple à l'article 85.1 de la LDPSF qui réfère uniquement à l'obligation d'un cabinet qui emploie une personne visée au paragraphe 3 de l'article 10 de la LDPSF.

Par ailleurs, le BAC s'interroge sur la notion de « moyens technologiques de l'information » indiquée à la troisième ligne du paragraphe 3 de l'article 10. Nous comprenons que l'intention est d'éviter de se limiter au règlement de sinistres au téléphone pour inclure l'ensemble des autres moyens de communication disponibles pour régler un sinistre à distance.



Règlement à venir sur les modalités relatives aux employés non certifiés

Tel qu'il est indiqué à l'article 90 du PL 30, le gouvernement devra établir par règlement le montant maximal des réclamations pouvant être traitées par un employé non certifié au téléphone. Sur ce point, le BAC réitère sa position à savoir que ce montant devrait être à la hauteur de 7 500 \$. L'actuel montant de 2 000 \$ a été établi en 1998 et n'a jamais été indexé depuis, alors que selon Statistiques Canada, l'indexation spécifique à la rénovation résidentielle porterait ce montant à 4 556 \$ en 2023. Puisqu'à la base, l'objectif est de pallier l'augmentation des événements météo extrêmes jumelée à la pénurie de main-d'œuvre actuelle, le BAC considère que le montant de 7 500 \$ est justifié et raisonnable. De plus, rappelons que ce montant est celui qu'on retrouve dans les avis de l'Autorité, depuis déjà quelques années, lors des événements météo importants qui requièrent l'utilisation de surnuméraires. À notre connaissance, aucun enjeu n'a été identifié en lien avec la qualité des services offerts par les surnuméraires.

Aussi, puisque l'intention du législateur est d'élargir la portée des actes des employés non certifiés et non de les restreindre, nous comprenons que les bris de vitre et les accidents automobiles dont la responsabilité est préétablie par la Convention d'indemnisation directe (CID) seront compris dans les sinistres automobiles qui seront déterminés par règlement.

Portée de l'article 93 (Article 50.1 de la LDPSF) – Information à transmettre à l'assuré

Concernant l'article 93 (article 50.1 de la LDPSF), le BAC est d'avis que l'obligation qu'a la personne visée au paragraphe 3 de l'article 10 discréditera son travail et créera un doute dans l'esprit de l'assuré quant à sa compétence. Le fait d'informer le sinistré du fait qu'elle agit sous la supervision d'un expert certifié parce qu'elle bénéficie d'une exemption créera une incertitude qui amènera plusieurs assurés, déjà en situation de stress au moment de faire une réclamation, à demander de traiter avec le superviseur certifié, ce qui réduira considérablement l'objectif d'améliorer le service à la clientèle en période de pointe. Le BAC estime que l'utilisation d'un titre autre que celui de représentant en assurance, par exemple « agent service client » lors des communications, informerait l'assuré de manière adéquate quant au statut de la personne avec qui il transige. Les assureurs ont déjà des processus d'escalade des dossiers qui permettent de transférer le dossier à un responsable au besoin et, dans le cas qui nous occupe, rappelons que la personne non certifiée exerce ses fonctions sous la supervision d'un représentant certifié, conformément à la loi.

À titre de comparaison, les stagiaires et les représentants en période de probation n'ont pas à donner une telle information alors qu'ils sont également supervisés par un certifié.

Article 95 (Article 85.1 de la LDPSF) – Vérification des antécédents

En ce qui concerne la nouvelle disposition de l'article 95 (85.1 de la LDPSF), le BAC comprend et appuie le besoin de vérifier les antécédents des employés non certifiés. Toutefois, l'application de cette disposition pourrait s'avérer très difficile dans certaines situations.

Il s'agit d'un processus additionnel et complexe qui s'ajoute à celui déjà mis en place lors de l'embauche effectuée par l'assureur pour les non certifiés et qui va au-delà de ce qui est exigé pour les représentants certifiés. En effet, ces derniers remplissent une déclaration annuelle qui inclut des questions sur les antécédents, alors que l'article 95 prévoit que l'assureur doit « s'assurer » que le non certifié visé à l'article 10 de la LDPSF répond aux critères de l'article 85.1.

Aussi, pour effectuer de nouvelles vérifications telles qu'elles sont décrites dans le libellé, les assureurs devront obtenir le consentement des employés visés. Il serait également difficile de le faire pour les employés syndiqués pour lesquels une telle autorisation pourrait exiger la réouverture d'une convention collective.

Conséquemment, le BAC estime important d'exempter les personnes déjà à l'emploi de l'assureur qui ont fait l'objet de telles vérifications à leur embauche et de revoir les exigences en lien avec la vérification des antécédents tel que proposé à la section suivante.



Antécédents à l'étranger

Pour ce qui est des vérifications qui devraient être effectuées auprès de tribunaux étrangers, le BAC est d'avis que celles-ci seraient très complexes à effectuer et pourraient ralentir les processus d'embauche dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre. L'accessibilité inégale à ces informations pour les candidats canadiens et étrangers pourrait également créer une disparité dans le traitement d'embauche qui pourrait défavoriser les Canadiens par rapport aux travailleurs étrangers.

Le BAC propose plutôt de prévoir à l'article 95 du PL 30 la possibilité d'exiger que la personne visée à l'article 10 de la LDPSF fournisse l'information quant à son propre dossier criminel et disciplinaire, par exemple, par le biais d'une déclaration annuelle sous serment. Cette approche serait plus efficace et fournirait l'information pertinente, en plus de celle obtenue lors de l'embauche par les assureurs au Québec, pour s'assurer que la personne répond aux critères établis par l'article 95 en tout temps.

Conclusion

Le BAC estime que ces quelques modifications au projet de loi assureront un processus qui répond efficacement et rapidement aux sinistrés en garantissant un service de qualité sans altérer la protection du consommateur.

Nous demeurons disponibles afin de poursuivre les échanges et répondre à toute question sur cet enjeu d'importance pour les assureurs de dommages au Québec.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de notre considération distinguée.

Johanne Lamanque
Vice-présidente, Québec
Bureau d'assurance du Canada
jlamanque@bac-quebec.qc.ca
514 288-1563, poste 2214

JL/ss

c. c. Secrétaire de la Commission des finances publiques, Assemblée nationale, cfp@assnat.qc.ca