

Commentaires sur le Livre blanc
*« La sécurité privée, partenaire de la
sécurité intérieure »*

*Présentés par le Bureau d'assurance du
Canada à*

La Commission des institutions

27 mai 2004

SOMMAIRE

Le BAC est heureux de pouvoir collaborer avec le ministère de la Sécurité publique, en soumettant des commentaires sur le Livre blanc « La sécurité privée, partenaire de la sécurité intérieure » (ci-après « Livre blanc ») qui a été publié en décembre 2003 et qui propose des orientations structurelles, administratives de contrôle et finalement des orientations sectorielles pour l'industrie de la sécurité privée.

De façon générale, le BAC reconnaît la nécessité d'une réforme du secteur de la sécurité privée, afin que le cadre législatif soit mieux adapté à la réalité actuelle et qu'elle améliore la qualité professionnelle des différents intervenants du secteur de la sécurité publique.

Par ailleurs, le domaine de l'industrie du secteur financier auquel participent les membres du BAC est un domaine complexe et déjà très réglementé. De nombreux changements législatifs sont survenus au cours des dernières années dont la création de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier (ci-après l'Autorité). Les changements ont eu comme but d'intégrer les organismes de réglementation actuels des services financiers au Québec et de créer un guichet unique tant pour les consommateurs que pour les institutions financières. C'est dans ce contexte que le BAC apporte ses commentaires sur les points suivants de la réforme envisagée.

SECTEURS DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE ASSUJETTIS À LA LOI ET LES FONCTIONS AUTORISÉES

Le BAC est d'avis qu'il n'y a nul besoin de créer de nouvelles dispositions législatives envers les experts en sinistre dans la mesure où ils sont déjà largement encadrés par les lois actuelles.

Considérant l'existence d'un encadrement réglementaire déjà assez circonscrit et surveillé, le BAC recommande que les assureurs de même que les experts en sinistre à l'emploi d'assureurs soient exclus du champ d'application de la loi envisagée.

LES PERMIS D'AGENTS ET D'AGENCES DE SÉCURITÉ PRIVÉE

Considérant que les formalités imposées tant par la Loi sur les assurances que par les règlements adoptés en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers sont particulièrement astreignantes et considérant l'existence d'un encadrement réglementaire déjà assez circonscrit et surveillé, le BAC recommande qu'à défaut d'exclure les assureurs et les experts en sinistre à l'emploi d'assureurs de l'application de la loi projetée, les certificats émis par l'Autorité soient reconnus pour l'application de la loi envisagée sans autres formalités tant pour les experts en sinistre que pour les assureurs.

FORMATION OBLIGATOIRE

Le BAC soumet que les programmes de formation qui sont présentement reçus par les experts en sinistre sont suffisants pour atteindre les objectifs poursuivis par le ministère de la Sécurité publique.

Le BAC recommande qu'à défaut d'exclure les assureurs et les experts en sinistre à l'emploi d'assureurs de l'application de la loi projetée, un mécanisme d'équivalence fondé sur la reconnaissance de l'expérience soit établi et que certaines exemptions à la formation obligatoire soient mises de l'avant, notamment une exemption

visant les experts en sinistre.

LES DISPOSITIONS EN MATIÈRE DE DÉONTOLOGIE

Considérant l'existence d'un encadrement réglementaire déjà assez circonscrit et surveillé, le BAC recommande qu'à défaut d'exclure les assureurs et les experts en sinistre à l'emploi d'assureurs du champ d'application de la législation envisagée dans le Livre blanc, la législation reconnaisse l'existence et la suffisance du Code de déontologie des experts en sinistre.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	2
INTRODUCTION	5
SECTEURS DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE ASSUJETTIS À LA LOI ET LES FONCTIONS AUTORISÉES	6
LES PERMIS D’AGENTS ET D’AGENCES DE SÉCURITÉ PRIVÉE	8
FORMATION OBLIGATOIRE	11
LES DISPOSITIONS EN MATIÈRE DE DÉONTOLOGIE	13
SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS	15

PRÉAMBULE

Le Bureau d'assurance du Canada

Créé en 1964, le Bureau d'assurance du Canada (BAC) est l'organisme qui représente les assureurs de dommages. Au Québec comme ailleurs, le BAC travaille continuellement avec ses membres afin d'améliorer les communications avec le public, le gouvernement, les médias et d'autres organismes liés à l'industrie des services financiers. Le BAC commande régulièrement des sondages d'opinion qui ont pour but de mesurer l'intérêt et la connaissance des consommateurs sur les sujets reliés à l'assurance et de mesurer l'impact de ses campagnes de communication. Les activités du BAC contribuent à améliorer la qualité de vie de la société québécoise par des programmes de prévention des sinistres, d'éducation des consommateurs et de prévention du crime.

Par ailleurs, le BAC gère le Centre d'information sur les assurances qui reçoit et répond annuellement à plus de 60 000 appels de consommateurs désirant obtenir de l'information et de l'assistance pour mieux comprendre leurs produits d'assurance, pour souscrire un nouveau contrat ou pour régler une demande d'indemnité.

L'industrie de l'assurance de dommages assume un rôle de premier plan dans l'économie québécoise en permettant à la population de se protéger contre des sinistres pouvant avoir un impact important sur sa sécurité financière. En 2002, les assureurs de dommages ont versé à leurs assurés plus de 3,3 milliards de dollars afin de les indemniser à la suite de dommages accidentels à leur véhicule, leur habitation ou leur commerce. De plus, l'industrie de l'assurance de dommages compte parmi les employeurs les plus importants de la province, en générant plus de 23 000 emplois directs dans le secteur privé.

L'industrie de l'assurance de dommages au Québec et au Canada

Le caractère distinct de l'industrie de l'assurance de dommages

L'industrie de l'assurance de dommages, dont les origines au Canada remontent à 1804, constitue la plus ancienne industrie de services financiers du Canada et sa plus distinctive. Le rôle de l'assurance de dommages et les caractéristiques de cette industrie diffèrent de ceux de toutes les autres industries de services financiers. L'industrie de l'assurance de dommages fournit un filet de sécurité qui facilite la poursuite de l'innovation et de l'investissement. Face à la plupart des risques qui caractérisent la vie de tous les jours, elle apporte la tranquillité d'esprit nécessaire pour appuyer une économie solide et dynamique.

Les assureurs de dommages distribuent principalement trois types de produits, à savoir : l'assurance automobile, l'assurance habitation et l'assurance des entreprises. Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'industrie de l'assurance de dommages est très distincte des autres industries du secteur financier puisque les produits d'assurance de dommages ne sont pas des produits ayant pour but d'offrir un service de gestion du patrimoine. L'assurance de dommages vise plutôt à mettre en place un fonds commun destiné à payer les sinistres subis par les assurés ayant contribué à ce fonds commun. La gestion de ce fonds commun relève davantage d'un service de gestion des risques et requiert une expertise tout à

fait différente d'un service de gestion du patrimoine que l'on retrouve dans les autres types d'institutions financières.

À la base, les produits d'assurance de dommages sont bien différents des autres produits financiers. Le consommateur achète un produit d'assurance de dommages afin de se protéger, durant une certaine période de temps, habituellement un an, contre les possibilités d'une situation imprévue susceptible de mettre en péril sa sécurité financière. Contrairement aux produits d'investissement, les produits d'assurance de dommages ne comportent aucune possibilité de profits ou de pertes. Le principal travail des assureurs de dommages est d'évaluer le risque de perte auquel le consommateur fait face. C'est pourquoi on qualifie les produits d'assurance de dommages de contrats d'indemnité qui servent tout simplement à replacer le patrimoine des consommateurs dans une situation financière identique à celle qui existait avant un sinistre. Ainsi, l'assurance de dommages n'a pas pour but de prévenir les pertes ou de diminuer les chances que celles-ci surviennent, quoique les assureurs tentent de sensibiliser leurs assurés à ce chapitre, mais a plutôt pour but d'éliminer l'incertitude qui pourrait découler d'un sinistre atteignant les biens de l'assuré.

Un autre trait caractéristique de l'industrie de l'assurance de dommages est que la très grande majorité des transactions entre l'assuré et son courtier ou l'assureur directement se déroule au téléphone et sur une base annuelle.

Choix et services

L'industrie de l'assurance de dommages est un secteur des plus concurrentiels dans l'industrie des services financiers. En effet, plus de 181 assureurs se font concurrence au Québec pour combler les besoins des consommateurs d'assurance. L'industrie québécoise de l'assurance de dommages n'est dominée ni par une seule société, ni par un petit groupe d'entreprises. De fait, une vingtaine de groupes d'assureurs contrôlent environ 80 % du marché de l'assurance de dommages.

La vive concurrence qui existe au sein de l'industrie de l'assurance de dommages permet aux consommateurs de bénéficier d'un large choix de produits et d'un niveau de services élevé. Les choix offerts aux consommateurs reposent également sur un nombre croissant de canaux de distribution, dont les principaux sont la vente par courtiers représentant au moins deux assureurs ou plus et la vente directe par agents qui distribuent les produits d'un seul assureur. Cette concurrence a aussi un effet bénéfique sur les assureurs qui redoublent de précautions et d'efforts pour se discipliner eux-mêmes et mieux servir leurs clients.

Fraude et l'assurance : une réalité inquiétante

Les enjeux liés à la sécurité sont de taille. Les conséquences sont graves pour l'ensemble de la société et le coût relié aux conséquences est très élevé.

L'industrie de l'assurance travaille depuis très longtemps afin de réduire la fraude à l'assurance. Les experts en sinistre détiennent une expertise reconnue dans les enquêtes contre la fraude à l'assurance.

Selon la Coalition canadienne contre la fraude à l'assurance (CCCFA), la fraude à l'assurance est définie comme étant tout acte ou omission visant la perception illicite d'une indemnité d'assurance, en d'autres termes, toute action par laquelle un réclamant encaisse une somme d'argent à laquelle il n'a pas droit. Cette définition englobe l'ensemble des actes frauduleux qui vont des réclamations fabriquées de toutes pièces jusqu'aux demandes légitimes exagérées ou truquées, en passant par les fausses déclarations dans les demandes d'assurance et la fraude interne.

Des réclamations frauduleuses font encourir des déboursés de 1,3 milliard \$ par année aux assurés, représentant 10 à 15 % des sinistres réglés. Pour le citoyen moyen, cela signifie qu'au moins 10 % du montant total de ses primes d'assurance sert à défrayer le coût de la fraude.

C'est dans ce contexte général que le gouvernement doit concevoir une nouvelle structure d'encadrement pour l'industrie de la sécurité privée. Une structure qui tienne compte de la réalité des assureurs de dommages et de leurs employés.

INTRODUCTION

Le BAC est heureux de pouvoir collaborer avec le ministère de la Sécurité publique, en soumettant des commentaires sur le Livre blanc « La sécurité privée, partenaire de la sécurité intérieure » (ci-après « Livre blanc ») qui a été publié en décembre 2003 et qui propose des orientations structurelles, administratives de contrôle et finalement des orientations sectorielles pour l'industrie de la sécurité privée.

De façon générale, le BAC reconnaît la nécessité d'une réforme du secteur de la sécurité privée, afin que le cadre législatif soit mieux adapté à la réalité actuelle et qu'elle améliore la qualité professionnalisme des différents intervenants du secteur de la sécurité publique.

Par ailleurs, le domaine de l'industrie du secteur financier auquel participent les membres du BAC est un domaine complexe et déjà très réglementé. De nombreux changements législatifs sont survenus au cours des dernières années dont la création de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier (ci-après l'Autorité). Les changements ont eu comme but d'intégrer les organismes de réglementation actuels des services financiers au Québec et de créer un guichet unique tant pour les consommateurs que pour les institutions financières.

C'est dans ce contexte que le BAC désire apporter ses commentaires sur les points suivants de la réforme envisagée :

- les secteurs de la sécurité privée assujettis à la loi et les fonctions autorisées;
- les permis d'agents et d'agences de sécurité privée;
- la formation obligatoire;
- les dispositions en matière de déontologie.

SECTEURS DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE ASSUJETTIS À LA LOI ET LES FONCTIONS AUTORISÉES

Le Livre blanc présente d'abord une définition très large de la notion de sécurité privée. La définition suivante a ainsi été retenue :

« La sécurité privée correspond à l'ensemble des activités, des services, des mesures et des dispositifs, destinés à la protection des biens, des renseignements et des personnes et qui sont offerts et assurés dans le cadre d'un marché privé ».

Cette définition regroupe un très large éventail de services dont la surveillance, l'investigation, la recherche de renseignements personnels et les services conseils en sécurité.

Comme le reconnaît avec justesse le Livre blanc, les institutions financières dont les compagnies d'assurance, ont souvent recours à des stratégies de prévention des pertes, d'enquêtes et de luttes contre la criminalité interne et externe.

Aussi, le Livre blanc propose-t-il de légiférer et d'assujettir les agences d'investigation et d'enquête au nouveau cadre législatif envisagé. Le gouvernement prévoit légiférer sur une nouvelle catégorie d'agents dits d'investigation économique qui regroupera le personnel réalisant, surtout à l'interne, des enquêtes générales ou spécialisées sur les fraudes économiques, bancaires, à l'assurance ou à l'informatique.

Or, les experts en sinistre qui sont souvent retenus par les assureurs aux fins d'enquêtes, font déjà l'objet d'un encadrement législatif, notamment dans la Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.R.Q., c. D-9.2). Cette législation assujettit les personnes qui enquêtent sur un sinistre et rend obligatoire l'obtention d'un permis émis par l'Autorité. Les nombreuses dispositions de cette loi ainsi que la réglementation seront ultérieurement commentées dans notre mémoire.

Cette loi définit l'expert en sinistre comme suit :

« **10.** 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.

Ne sont pas des experts en sinistre :

- 1° la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, en exerce une fonction;
- 2° la personne physique qui exerce l'activité d'estimateur au sens du titre VI de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., chapitre A-25). »

[Nos soulignés]

Le BAC est d'avis qu'il n'y a nul besoin de créer de nouvelles dispositions législatives envers les experts en sinistre ou envers leurs activités d'enquête sur les fraudes à l'assurance, dans la mesure où ils sont déjà largement encadrés par la loi précitée et les nombreux règlements qui en découlent.

De façon plus particulière, le BAC veut mettre en lumière l'encadrement actuel des experts en sinistre et des assureurs de dommages qui, rappelons-le, sont des institutions financières déjà soumises à la surveillance de l'Autorité.

Recommandation n° 1

Considérant l'existence d'un encadrement réglementaire déjà assez circonscrit et surveillé, le BAC recommande que les assureurs de même que les experts en sinistre à l'emploi d'assureurs soient exclus du champ d'application de la loi envisagée.

LES PERMIS D'AGENTS ET D'AGENCES DE SÉCURITÉ PRIVÉE

Le Livre blanc suggère que les entreprises qui opèrent des services de sécurité privée à l'interne soient tenues d'obtenir un permis d'agence et de s'inscrire au *Registre des agences de sécurité privée et des services internes de sécurité*, créé à cet effet par le ministère de la Sécurité publique. Au surplus, l'exercice des différentes fonctions de la sécurité privée serait assujéti à l'obtention d'un permis délivré par le ministère de la Sécurité publique. Ainsi, toute personne qui exercera une telle fonction devra détenir un permis dans la catégorie appropriée. L'objectif de ces formalités semble en être un de contrôle d'intégrité des agents et des agences de sécurité privée.

Le Livre blanc laisse envisager que le processus d'émission de permis sera assujéti à de nombreuses formalités afin de garantir l'intégrité des agences et des agents de sécurité privée. Le BAC trouve louable l'objectif du ministère de la Sécurité publique mais soutient qu'il est inconcevable d'imposer des formalités d'inscription et d'obtention de permis supplémentaires aux assureurs à celles déjà prévues aux règlements relatifs à leur inscription dans le cadre de la législation actuelle. L'accomplissement de ces dernières formalités se traduit déjà par une augmentation du coût des frais administratifs.

Inscription des assureurs

Actuellement, la Loi sur la distribution des produits et services financiers touche au Québec, tous les assureurs de dommages. Elle impose à tous les assureurs de s'inscrire en cabinet et de s'assurer que tous les experts en sinistre à leur emploi soient aussi inscrits auprès de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD).

Dès qu'un assureur s'inscrit en cabinet en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, il est soumis à toute une série de formalités que lui imposent la loi elle-même et les règlements afférents à la loi. Ainsi, il est prévu que chaque cabinet doit obtenir et maintenir en vigueur une police d'assurance responsabilité pour couvrir les fautes et omissions des représentants qui sont à son service. Un cabinet doit également contribuer au Fonds d'indemnisation des services financiers (le Fonds) qui sert à indemniser les victimes, des actes frauduleux commis par des cabinets ou des représentants. Un cabinet doit également observer toutes les obligations qui lui sont imposées en vertu du Règlement n° 7 – Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, du Règlement n° 9 – Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome et le Règlement n° 10 – Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres. Ces documents sont annexés au présent mémoire.

Les formalités imposées par le Règlement n° 7 sont particulièrement astreignantes et constituent un dédoublement des formalités et des informations qui sont déjà requises des assureurs pour l'obtention et le maintien de leur permis d'exploitation en vertu de la Loi sur les assurances (L.R.Q., c. A-32). Ainsi, on demande au cabinet assureur de donner son nom, l'adresse de son siège social, le nom et l'adresse de ses administrateurs, une copie de la dernière déclaration d'immatriculation en vertu de la Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (L.R.Q., c. P-45), une description des compétences du dirigeant responsable du principal établissement du cabinet, une résolution attestant la nomination des personnes désignées pour agir à titre de dirigeant responsable, une

déclaration confirmant la qualité de la personne morale, une déclaration signée par chacun des administrateurs et dirigeants attestant de leur état, etc. Le Règlement n° 9 et le Règlement n° 10 imposent eux aussi des formalités qui répondent aux mêmes objectifs que certaines dispositions de la Loi sur les assurances.

En sus des modalités d'inscription mentionnées précédemment, tout assureur de dommages qui opère au Québec doit obtenir un permis en vertu de la Loi sur les assurances. La Loi sur les assurances et sa réglementation contiennent les principales dispositions législatives auxquelles les assureurs de dommages doivent se conformer s'ils désirent opérer au Québec. La Loi sur les assurances impose à chaque assureur de fournir une série d'informations qui doivent être mises à jour aussi souvent que nécessaire. Il s'agit du nom de l'entreprise, de l'adresse du siège social, du nom et de l'adresse des administrateurs, des copies de règlements de chacune des sociétés ainsi que des copies des contrats d'agence intervenus entre un assureur et ses distributeurs, etc.

Les obligations prévues par la Loi sur les assurances servent aussi à encadrer les assureurs au niveau de leur solvabilité. C'est ainsi que l'on retrouve dans cette dernière loi certaines obligations spécifiques pour les assureurs concernant la nature des placements qu'ils peuvent effectuer et certaines obligations quant au maintien de l'actif et des réserves pour payer les sinistres futurs. Cette Loi contient également des dispositions obligeant les assureurs à adopter des règles d'éthique et de déontologie pour les administrateurs et dirigeants ainsi que des dispositions qui obligent les assureurs à maintenir des pratiques financières et commerciales saines.

Les formalités imposées tant par la Loi sur les assurances que par les règlements adoptés en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers sont particulièrement astreignantes et constituent un dédoublement de formalités et d'information qui sont déjà requises des assureurs.

Inscription des experts en sinistres

Comme si les différentes lois et leurs règlements ne constituaient pas déjà un fardeau assez lourd (la Loi sur les assurances et ses règlements d'application comptent plus de 700 articles alors que la Loi sur la distribution de produits et services financiers et ses règlements comptent plus de 1 100 articles), il s'avère que l'on impose aux experts en sinistre les mêmes règles d'encadrement, sans tenir compte que ces personnes font déjà l'objet d'un encadrement par leur employeur, qui est une institution financière réglementée et encadrée elle-même par le biais de la Loi sur les assurances.

Cette réglementation impose aux experts en sinistre, une formation minimale précise, un stage, une contribution au Fonds d'assurance appelé « Fonds d'indemnisation des services financiers » et une politique concernant la formation permanente.

Tous les experts en sinistre doivent en sus de remplir de nombreuses conditions d'admissibilité, obtenir un certificat conformément au Règlement n° 1 – Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant (en annexe). Chaque expert en sinistre doit fournir une série d'informations dont son nom, son adresse résidentielle, son adresse d'affaires, son adresse de correspondance, le nom et le numéro d'inscription du cabinet pour le compte duquel il entend exercer ses activités d'expert en sinistre, une déclaration signée attestant qu'il agira comme expert en sinistre, selon les activités qu'il entend exercer et spécifiant là où les catégories de discipline dans lesquelles il est autorisé à exercer,

l'original de ses diplômes émis par l'Institution d'enseignement de même que son certificat de naissance ou une copie de son passeport, certifié conforme par l'autorité qui a émis l'original. Ce certificat doit être renouvelé annuellement et son renouvellement est à son tour assujéti à de nombreuses formalités administratives.

Comme on peut le constater, les assureurs qui emploient des experts en sinistre sont déjà astreints à de nombreuses formalités administratives. C'est pourquoi nous suggérons dans notre mémoire, de façon alternative, que les certificats émis par l'Autorité soient reconnus pour l'application de la loi envisagée sans autres formalités tant pour les experts en sinistre que pour les assureurs.

Recommandation n° 2

Considérant l'existence d'un encadrement réglementaire déjà assez circonscrit et surveillé, le BAC recommande qu'à défaut d'exclure les assureurs et les experts en sinistre à l'emploi d'assureurs de l'application de la loi projetée, les certificats émis par l'Autorité soient reconnus pour l'application de la loi envisagée sans autres formalités tant pour les experts en sinistre que pour les assureurs.

FORMATION OBLIGATOIRE

Afin de s'assurer de la compétence des différentes catégories d'agents de sécurité privée, notamment en ce qui a trait aux aspects juridiques et éthiques liés à leurs pouvoirs et à leurs fonctions, le Livre blanc envisage d'imposer des exigences minimales en matière de formation. Ainsi, une formation de base en sécurité privée serait désormais requise pour l'obtention d'un permis d'agent d'investigation économique.

Or, il existe déjà une réglementation édictée en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers qui prévoit que les experts en sinistre doivent, aux fins d'obtenir une certification suivant les formalités précédemment décrites, satisfaire aux exigences de formation minimale, réussir les examens prescrits et compléter un stage.

Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant :

« 15. La formation minimale pour un postulant dans la discipline de l'assurance de dommages ou de l'expertise en règlement de sinistres ou dans une catégorie de ces disciplines est :

1° être titulaire d'un diplôme d'études postsecondaires comprenant au moins 450 heures de formation; ou

2° jusqu'au 1er novembre 2005, être titulaire d'un diplôme d'études secondaires ou posséder un niveau d'études équivalent et avoir occupé un emploi à temps plein pendant au moins trois années; ou

3° si la demande est présentée dans le cadre du régime d'apprentissage en milieu de travail :

a) avoir réussi les cours correspondant aux compétences suivantes, reconnus dans une entente intervenue à cette fin entre un organisme et le Bureau :

i. « analyser les produits d'assurance automobile »; et

ii. « analyser les produits d'assurance habitation »; et

b) être inscrit à un programme de formation de 450 heures reconnu dans une entente intervenue à cette fin entre un organisme et le Bureau. »

L'expert en sinistre doit également réussir les examens prescrits par l'Autorité des marchés financiers et démontrer qu'il est en mesure :

« 29. du même règlement [...]

1° d'appliquer des notions de droit et de lois applicables à l'assurance de dommages et à l'activité d'expert en sinistre;

2° d'analyser les produits d'assurance automobile;

3° d'analyser les produits d'assurance habitation;

4° d'analyser les produits en assurance des entreprises, notamment les produits d'assurance de dommages directs et indirects pour les entreprises, les produits complémentaires pour les entreprises, les produits d'assurance de responsabilité pour les entreprises et les produits de cautionnement;

5° de régler un sinistre en assurance des particuliers et des entreprises. »

Le BAC soumet que les programmes de formation qui sont présentement reçus par les experts en sinistre sont suffisants pour permettre l'atteinte des objectifs poursuivis par le ministère de la Sécurité publique.

Par conséquent, ces programmes de formation devraient être reconnus comme étant équivalents à la formation minimale qui sera imposée aux agents d'investigations économiques prévue dans le Livre blanc.

Recommandation n° 3

Considérant l'existence d'un encadrement réglementaire assez circonscrit et surveillé, le BAC recommande qu'à défaut d'exclure les assureurs et les experts en sinistre à l'emploi d'assureurs de l'application de la loi projetée, un mécanisme d'équivalence fondé sur la reconnaissance de l'expérience soit établi et que certaines exemptions à la formation obligatoire soient mises de l'avant, notamment une exemption visant les experts en sinistre.

LES DISPOSITIONS EN MATIÈRE DE DÉONTOLOGIE

Le BAC estime que l'encadrement qui existe en vertu et en marge de la Loi sur la distribution de produits et services financiers est bien suffisant pour atteindre les objectifs de protection du consommateur qui sont recherchés par le Livre blanc. Les experts en sinistre sont régis par le Code de déontologie et en conséquence, ils sont déjà assujettis à des dispositions générales de devoirs et d'obligations envers le public, leur mandant, les assureurs, les autres représentants, de même que des obligations envers l'Autorité des marchés financiers et la ChAD.

La ChAD est l'organisme d'encadrement créé le 1^{er} octobre 1999 par l'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers. La ChAD regroupe plus de dix mille professionnels issus des trois professions dans le domaine de l'assurance de dommages : les agents en assurance de dommages, les courtiers en assurance de dommages et les experts en sinistre.

Elle a pour mission d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Pour ce faire, elle :

- maintient la discipline chez les représentants en assurance de dommages;
- encadre de façon préventive la pratique professionnelle des personnes et des organisations œuvrant dans ces domaines; et
- veille à la formation des représentants en assurance de dommages.

De plus et conformément à la Loi sur la distribution de produits et de services financiers, il existe un mécanisme pour réprimer toute forme d'abus d'autorité, bannir les comportements douteux et recevoir les plaintes relatives à des manquements aux règles de déontologie.

Finalement, les experts en sinistre à l'emploi d'un assureur ne concluent pas de contrat avec les consommateurs et engagent la responsabilité de l'assureur en cas de faute. Ce principe juridique repose simplement sur les dispositions des articles 1454 et 1463 du C.c.Q. L'article 1463 du C.c.Q. prévoit que « le commettant est tenu de réparer le préjudice causé par la faute de ses préposés dans l'exécution de ses fonctions ».

Ce principe général regroupe à lui seul toutes les obligations et responsabilités que la Loi sur la distribution de produits et services financiers impose aux assureurs et à leurs experts en sinistre. Pour l'expert en sinistre à l'emploi d'un assureur, cette responsabilité comprend la faute résultant d'une mauvaise interprétation du contrat d'assurance et la faute dans le comportement de l'enquête de l'expert vis-à-vis l'assuré. Donc, en cas de faute de son employé, l'assureur sera tenu de réparer le préjudice subi par la ou les victimes, c'est-à-dire non seulement l'assuré, mais toute personne lésée par la faute de l'expert en sinistre.

Le BAC réitère qu'il faut à tout prix éviter une duplication des règles en matière de déontologie qui existent déjà en ce qui a trait aux experts en sinistre et à leurs activités d'enquête. Cette duplication ne peut que s'avérer inutile et engendrer nécessairement des coûts additionnels pour les assureurs. Or, l'augmentation des frais de gestion se reflète inévitablement au niveau des primes payées par les consommateurs.

Respect de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.R.Q., c. P.-39.1)

Le Livre blanc suggère d'établir diverses dispositions afin de s'assurer du respect de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé par les agences et les agents de sécurité privée. Le Livre blanc suggère que ces dispositions devront s'appliquer aux méthodes de collecte, d'utilisation, d'échange et de conservation de renseignements à caractère nominatif.

Soulignons à cet égard que l'encadrement actuel des experts en sinistre qui enquêtent, notamment en marge de leur code de déontologie, prévoit que :

« 20. L'expert en sinistre doit respecter le secret de tous renseignements personnels qu'il obtient sur un client et les utiliser aux fins pour lesquelles il les obtient, à moins qu'une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal compétent ne le relève de cette obligation.

21. L'expert en sinistre ne doit pas divulguer les renseignements personnels ou de nature confidentielle qu'il a obtenus autrement que conformément à la loi, ni les utiliser au préjudice de son client ou en vue d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour une autre personne. »

Recommandation n° 4

Considérant l'existence d'un encadrement réglementaire déjà assez circonscrit et surveillé, le BAC recommande qu'à défaut d'exclure les assureurs et les experts en sinistre à l'emploi d'assureurs du champ d'application de la législation envisagée dans le Livre blanc, la législation reconnaisse l'existence et la suffisance du Code de déontologie des experts en sinistre.

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

Recommandation n° 1

Considérant l'existence d'un encadrement réglementaire déjà assez circonscrit et surveillé, le BAC recommande que les assureurs de même que les experts en sinistre à l'emploi d'assureurs soient exclus du champ d'application de la loi envisagée.

Recommandation n° 2

Considérant l'existence d'un encadrement réglementaire déjà assez circonscrit et surveillé, le BAC recommande qu'à défaut d'exclure les assureurs et les experts en sinistre à l'emploi d'assureurs à l'application de la loi projetée, les certificats émis par l'Autorité des marchés financiers soient reconnus pour l'application de la loi envisagée sans autres formalités tant pour les experts en sinistre que pour les assureurs.

Recommandation n° 3

Considérant l'existence d'un encadrement réglementaire déjà assez circonscrit et surveillé, le BAC recommande qu'à défaut d'exclure les assureurs et les experts en sinistre à l'emploi d'assureurs à l'application de la loi projetée, un mécanisme d'équivalence fondé sur la reconnaissance de l'expérience soit établi et que certaines exemptions à la formation obligatoire soient mises de l'avant, notamment une exemption visant les experts en sinistre.

Recommandation n° 4

Considérant l'existence d'un encadrement réglementaire déjà assez circonscrit et surveillé, le BAC recommande qu'à défaut d'exclure les assureurs et les experts en sinistre à l'emploi d'assureurs du champ d'application de la législation envisagée dans le Livre blanc, la législation reconnaisse l'existence et la suffisance du Code de déontologie des experts en sinistre.

ANNEXES

- Règlement n° 1 – Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant
Loi sur la distribution des produits et services financiers (L.R.Q., c. D-9.2, a. 200, 1^{er} al., par. 1^o, 2^o, 3^o, 4^o, 5^o, 6^o, 7^o, 9^o a. 203, 1^{er} al., par. 1^o, 3^o, 4^o, 5^o, 6^o)
- Règlement n° 7 – Règlement relatif à l’inscription d’un cabinet, d’un représentant autonome et d’une société autonome
Loi sur la distribution des produits et services financiers (1998, c. 37, a. 223, 1^{er} al., par. 1^o, 4^o, 5^o, 13^o, 14^o, 15^o)
- Règlement n° 9 – Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome
Loi sur la distribution des produits et services financiers (1998, c. 37, a. 196, 223, 1^{er} al., par. 6^o à 10^o et a. 224)
- Règlement n° 10 – Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres
Loi sur la distribution des produits et services financiers (L.Q. 1998, c. 37, a. 223, 1^{er} al., par. 11^o et 12^o)
- Code de déontologie des experts en sinistre
Loi sur la distribution des produits et services financiers (1998, c. 37, a. 313, 1^{er} al., par. 1^o)