



BAC

Bureau d'assurance
du Canada

Mémoire

Projet de Règlement modifiant principalement le Règlement sur la langue du commerce et des affaires

Présenté à

**M. Jean-François Roberge
Ministre de la Langue française du Québec**

Bureau d'assurance du Canada

Février 2024



Table des matières

INTRODUCTION.....	3
SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS.....	4
COMMENTAIRES GÉNÉRAUX.....	5
LA CONCLUSION DU CONTRAT EN ASSURANCE DE DOMMAGES ET L'ENCADREMENT LÉGISLATIF DE CETTE TRANSACTION	5
DES CONTRAINTES POUR LES ASSUREURS ET DES INCONVÉNIENTS POUR LES ASSURÉS	6
L'INTERPRÉTATION DE L'ARTICLE 21.5 : ACCUEIL FAVORABLE D'UN GUIDE D'INTERPRÉTATION.....	7
APPLICATION DE L'ARTICLE 55 DE LA CHARTE (ARTICLE 27.6 DU RÈGLEMENT).....	8
LA NOTION D'ACCESSOIRE.....	8
OBLIGATION DE REMISE LORSQUE LA CONCLUSION DU CONTRAT SE FAIT PAR TÉLÉPHONE ET PAR L'ENTREMISE D'UN MOYEN TECHNOLOGIQUE	8
RENOUVELLEMENT	10
CONCLUSION.....	11
ANNEXES - MÉMOIRES ET LETTRES DU BAC SUR LE PROJET DE LOI N ^o 96.....	12

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) est l'association nationale qui représente 90 % des sociétés privées d'assurance habitation, automobile et entreprise au Canada. L'industrie de l'assurance de dommages joue un rôle de premier plan dans l'économie québécoise en permettant à la population de se prémunir contre des sinistres pouvant avoir un impact important sur sa sécurité financière en protégeant son patrimoine.

Le BAC au Québec œuvre auprès des consommateurs, des entreprises, des médias, des groupes d'intérêt et des gouvernements dans le but de les informer et de les sensibiliser sur divers sujets et enjeux qui les touchent de près.



Introduction

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) expose ci-après les commentaires de ses membres, à l'occasion de la publication, par le ministre de la Langue française, du projet de *Règlement modifiant principalement le Règlement sur la langue du commerce et des affaires* (Règlement). Le BAC remercie le ministère et l'Office québécois de la langue française (OQLF) de l'attention qu'ils accorderont à ses commentaires.

Le présent mémoire porte principalement sur l'article 27.6 du projet de Règlement qui a pour objectif de préciser l'application de l'article 55 de la Charte de la langue française (Charte). Il contient des propositions de modifications qui permettraient d'assurer une meilleure cohérence entre les dispositions du présent Règlement et l'encadrement législatif auquel sont déjà soumis les assureurs et les représentants en assurance de dommages pour l'offre de produits d'assurance.

Le BAC a fait de nombreuses représentations auprès du gouvernement depuis la publication, pour consultation, du projet de loi n° 96 (PL96) afin d'expliquer les particularités de l'assurance de dommages, les difficultés réelles qu'engendre l'obligation de remise prévue à l'article 55 de la Charte et les mesures déjà en place pour s'assurer du respect du choix des assurés quant à la langue du contrat. À titre informatif, nous joignons en annexe différentes communications du BAC à l'attention du gouvernement, transmises dans le cadre de l'adoption du PL96.

Johanne Lamanque
Vice-présidente, Québec
Bureau d'assurance du Canada



Sommaire des recommandations

1. Modifier l'article 27.6 (1) a) comme suit : « attestant l'existence du contrat, **tels qu'une police d'assurance** et un certificat d'assurance ».
2. Jumeler les paragraphes 2 et 3 de l'article 27.6 en un seul article qui se lirait comme suit :
« L'obligation de remettre une version française d'un contrat d'adhésion dont la conclusion se fait via **un moyen technologique (y compris le téléphone)** est satisfaite dès que l'adhérent **est informé de manière explicite que la police et tous les documents s'y rattachant sont disponibles sur demande en français et que celui-ci exprime sa volonté expresse de conclure le contrat dans une autre langue que le français.** »

(Nos soulignés)
3. Préciser dans le Règlement que l'obligation de remise prévue à l'article 55 de la Charte ne s'applique pas au renouvellement et aux modifications en cours de termes des polices d'assurance.



Commentaires généraux

La conclusion du contrat en assurance de dommages et l'encadrement législatif de cette transaction

Le BAC comprend l'importance de favoriser l'utilisation du français au Québec et appui l'intention du gouvernement de permettre aux consommateurs de faire affaire dans la langue de leur choix. Il croit cependant que pour l'application de l'article 55 de la Charte, il faut considérer les règles relatives à la formation du contrat d'assurance, prévues aux articles 2398 et suivants du Code civil du Québec (C.c.Q.). Il faut également tenir compte de l'imposant encadrement législatif auquel sont soumis les assureurs de dommages et les représentants en assurance qui sont chargés de l'offre d'assurance au Québec.

Le contrat d'assurance est fort différent des autres contrats de service. D'une part, parce qu'il est basé sur la plus haute bonne foi des parties et d'autre part parce que les représentants certifiés sont les seules personnes physiques autorisées à offrir de l'assurance au Québec.

Les étapes de la formation du contrat d'assurance ne sont pas les mêmes que pour un contrat de service standard. L'article 2398 C.c.Q. prévoit que le contrat d'assurance est « formé dès que l'assureur accepte la proposition du preneur ». La proposition est l'offre de l'assuré, adressée à l'assureur en vue de la conclusion du contrat. Aucune formalité n'est requise, elle peut être verbale, ce qui est très souvent le cas en assurance de dommages, ou écrite. Dans les faits, le client n'est pas laissé à lui-même pour faire cette proposition. Il est accompagné du représentant en assurance de dommages, courtier ou agent, qui a les obligations suivantes en vertu de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers* (LDPSF)¹ :

27. *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.

28. *Un représentant en assurance doit avant la conclusion du contrat d'assurance, décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et lui préciser la nature de la garantie offerte.*

Il doit, de plus, indiquer clairement au client les exclusions de garantie particulières compte tenu des besoins identifiés, s'il en est, et lui fournir les explications requises sur ces exclusions.

De cet échange s'ensuivra la proposition faite à l'assureur, qui acceptera ou non de couvrir le risque aux conditions requises et fixera la prime associée à ce risque. Lorsque l'assureur accepte le risque, le représentant, verbalement ou par écrit, confirme à l'assuré qu'il est couvert en cas de sinistre. Notons que les courtiers ont l'obligation d'obtenir des soumissions d'au moins trois assureurs (article 38 de la LDPSF), ce qui signifie que l'assuré aura fait trois propositions d'assurance. Dans ce dernier cas, l'assuré choisira la soumission la plus avantageuse. La police ne sera transmise à l'assuré que plus tard, pour constater l'existence du contrat (article 2399 C.c.Q) et, dans l'intervalle, c'est la proposition qui fait foi du contrat. En

¹ RLRO c D-9.2



cas de divergence, c'est la proposition qui aura préséance sur le contrat à moins que l'assureur n'ait indiqué dans un document séparé l'objet de cette divergence (article 2400 C.c.Q.).

De plus, la ligne directrice de l'Autorité des marchés financiers sur les saines pratiques commerciales impose aux assureurs de communiquer avec leurs clients avant, pendant et après l'offre d'un produit, une information précise, claire et adéquate, leur permettant de prendre une décision éclairée.

Dans le cadre énoncé précédemment, il est évident que le choix de la langue de communication doit se faire bien avant la transmission de la police d'assurance. Dès les premiers échanges entre le représentant et l'assuré, ce dernier fera un choix qui sera le même tout au long de la transaction à moins qu'il modifie ce choix en cours de terme. Pour certains contrats commerciaux, la proposition est incluse dans la police d'assurance, le choix de la langue doit donc être fait au moment de la préparation de la proposition. Dans tous les cas, les polices d'assurance habitation et automobile seront disponibles en français et en anglais.

Quant aux polices commerciales, elles sont disponibles en français dans la très grande majorité des cas. Comme expliqué plus amplement dans nos communications précédentes au gouvernement, notamment en matière d'assurance spécialisée, certaines polices d'assurance ne sont pas disponibles en français. Aussi, lorsque la transaction nécessite l'implication de plusieurs assureurs, dont certains de l'extérieur du Québec (tour d'assurance, police en participation), la langue de communication doit être la même pour toute la documentation sur la couverture d'assurance.

Conséquemment, le BAC avait recommandé de préciser dans le règlement qu'en matière d'assurance, l'offre formelle à l'assuré de faire affaire en français est réputée satisfaire à l'obligation de remise du premier alinéa de l'article 55. Par exemple, en ligne, il pourrait s'agir du choix d'utiliser un formulaire de proposition en français ou, lorsque la proposition est faite au téléphone ou en personne, l'offre au consommateur par le représentant certifié de faire cette proposition en français.

Des contraintes pour les assureurs et des inconvénients pour les assurés

L'obligation de remise prévue à l'article 55 comporte des difficultés d'exécution qui pourraient avoir un impact significatif sur les consommateurs et qui bouleversent les pratiques des assureurs. Malheureusement, les précisions apportées par l'article 27.6 du Règlement ne permettent pas aux assureurs d'offrir leurs produits conformément à leurs pratiques, dans le respect des dispositions légales qui leur sont applicables et d'une manière conviviale et cohérente répondant aux attentes des consommateurs. Ces contraintes ne sont pas justifiées en ce qui concerne l'offre d'assurance puisque les processus en place permettent déjà de respecter l'objectif du gouvernement à l'effet qu'une personne qui souhaite contracter en français puisse le faire.

À titre d'exemple, on peut penser à l'ajout d'une protection au contrat en cours de terme ou au renouvellement de la police. Si l'assuré a déjà fait part de son souhait de contracter en anglais lors de la souscription initiale, les formalités de l'article 55 ne devraient pas avoir à être respectées à nouveau. L'envoi de la documentation en français lors du renouvellement ou d'une modification en cours de terme, alors que le système de l'assureur est programmé pour traiter avec un client anglophone, est susceptible de ralentir la transaction. De plus, le consommateur sera confus et possiblement irrité de recevoir de la documentation en français



alors qu'il a déjà choisi de transiger avec son assureur dans une autre langue, parfois même depuis de nombreuses années.

Finalement, plusieurs assurés préfèrent encore recevoir une copie papier de leur police. Avec la formulation actuelle de l'article 55, ces assurés devraient toutefois attendre de recevoir par la poste la version française de la police d'assurance avant de pouvoir indiquer à l'assureur qu'ils souhaitent une version anglaise de celle-ci. Cette exigence de remise du contrat en français entraînera des coûts significatifs et aura un impact environnemental non négligeable. Par exemple, l'assureur devra envoyer à son assuré le formulaire de police d'assurance automobile du Québec (F.P.Q. n°1), qui contient 35 pages, avant de lui envoyer la version anglaise, et ce, même s'il a déjà choisi de transiger dans cette langue. Ce processus est long, fastidieux et superflu. L'envoi simultané d'une version anglaise et d'une version française pourrait constituer une option qui peut accélérer le processus, mais l'envoi contiendra une quantité de papier deux fois plus grande ce qui, d'un point de vue environnemental, est difficile à justifier, sans compter les difficultés d'interprétation en cas de conflit entre les deux versions.

L'interprétation de l'article 21.5 : accueil favorable d'un guide d'interprétation

Les contrats commerciaux contiennent des clauses types et la démonstration que les éléments essentiels du contrat ont été négociés laisse place à interprétation. Afin de limiter le plus possible l'incertitude et la possibilité de litiges liés à la qualification du contrat, qui sera de gré à gré ou d'adhésion, le BAC insiste sur l'importance de préciser la portée de l'article 21.5 de la Charte. Tel qu'il est rédigé, il fait référence à des notions qui n'ont aucune résonance en assurance de dommages. Il devient donc extrêmement difficile pour l'industrie de l'assurance de l'appliquer. Nous avons proposé, dans nos communications précédentes, de préciser les expressions suivantes :

- « *n'a pas d'équivalent au Québec* » : Puisque les polices de types commerciales varient toujours d'un assureur à l'autre, le BAC recommande de préciser dans le Règlement que si la police n'a pas été traduite par l'assureur qui l'a conçue et rédigée, elle n'a pas d'équivalent au Québec;
- « *provient de l'extérieur du Québec* » : Préciser que la police sera réputée provenir de l'extérieur du Québec lorsqu'elle aura été émise, souscrite, créée ou rédigée à l'extérieur du Québec;
- « *son utilisation est peu répandue au Québec* » : préciser que la police sera considérée peu répandue si elle ne répond pas à un besoin exprimé par une grande part de la population tel que l'assurance automobile et l'assurance habitation. Alternativement, le BAC recommande de préciser que sont réputées peu répandues les polices qui visent des risques commerciaux spécialisés.

Nous aurions souhaité que les polices commerciales exclues de l'application de l'article 55 soient précisées dans le Règlement. Cependant, nous accueillons très favorablement l'annonce, par l'OQLF, du développement d'un Guide d'interprétation et il nous fera plaisir de participer à son élaboration.



Application de l'article 55 de la charte (article 27.6 du Règlement)

Les documents attestant de l'existence du contrat

Au paragraphe 1 a) de l'article 27.6 à titre de document attestant de l'existence du contrat, on donne l'exemple d'un « certificat d'assurance ». Pour plus de clarté, le BAC recommande d'ajouter à titre d'exemple la « police d'assurance » qui, en vertu du C.c.Q., est « le document qui atteste de l'existence du contrat d'assurance » (article 2399 C.c.Q.).

Cet ajout reflète la particularité des étapes de la formation d'un contrat d'assurance, lequel se cristallise par l'acceptation de la proposition de l'assuré. Comme mentionné précédemment, c'est cette proposition qui prévaudra pendant l'intervalle entre son acceptation et la délivrance de la police d'assurance.

Recommandation n° 1

- **Modifier l'article 27.6 (1) a) comme suit : « attestant l'existence du contrat, telle qu'une police d'assurance et un certificat d'assurance ».**

La notion d'accessoire

Au paragraphe 1 c) de l'article 27.6, on vient préciser la notion de « document se rattachant » à un contrat d'adhésion par « ce qui en constitue autrement l'accessoire ». Or, les documents accessoires peuvent avoir été préparés avant ou après la conclusion du contrat. Par exemple, on peut penser à un rapport d'inspection d'un bâtiment, un cautionnement, une lettre de résiliation, la déclaration des valeurs ou encore au questionnaire relativement aux pertes d'exploitation. Ces documents ont été élaborés dans la langue choisie par l'assuré, mais bien avant que la « remise » prévue à l'article 55 soit possible.

Cette incohérence met en lumière les particularités du contrat d'assurance et l'enjeu d'application de l'article 55 soulevé par les assureurs de dommages.

Obligation de remise lorsque la conclusion du contrat se fait par téléphone et par l'entremise d'un moyen technologique

Le BAC salue la volonté du législateur dans sa recherche de cohérence entre l'application de l'article 55 et les pratiques des assureurs. Cependant, tel qu'il est rédigé, l'article 27.6 paragraphe 2 ne répond qu'en partie aux besoins exprimés.

D'entrée de jeu, le BAC souligne que le téléphone cellulaire est un moyen technologique détenu par la très grande majorité des assurés. Ceux-ci disposent donc, en tout temps, d'un outil leur permettant d'avoir accès au site Web de l'assureur ou à des courriels, et donc aux clauses types du contrat auxquelles réfère le paragraphe 2. Incidemment, bien que la distinction entre les paragraphes 2 et 3 nous semble peu utile, le BAC est d'avis qu'il est important de prévoir, pour l'ensemble des situations qu'ils visent, qu'il y a remise du contrat dès lors que l'adhérent a exprimé sa volonté expresse de conclure le contrat dans une autre langue que le français et que ce contrat est effectivement disponible sur demande.



Quant à la consultation de clauses types au moment de la conclusion du contrat, elle est peu utile pour l'assuré, car celles-ci ne reflètent pas l'ensemble des protections dont il bénéficiera et pourraient donc nuire à sa compréhension et à sa prise de décision éclairée. Tout le processus de conclusion des contrats d'assurance est basé sur la responsabilité du représentant (agent ou courtier) qui doit recueillir les informations utiles pour bien cerner les besoins de l'assuré, les analyser et lui offrir le meilleur produit, sur une base personnalisée. Comme mentionné dans nos commentaires généraux, la proposition qui sera faite à l'assureur sera basée sur l'ensemble des informations échangées entre le représentant et l'assuré et c'est ce qui fera foi du contrat jusqu'à son émission. La consultation des clauses types n'est donc pas une solution appropriée pour satisfaire à l'obligation de remise.

Quant aux clauses types (polices et avenants) en assurance des entreprises, il est utopique de penser qu'elles pourraient toutes se retrouver sur le site Web de l'assureur, car elles se comptent par centaines. Leur consultation par l'assuré serait fastidieuse en plus d'être risquée et la mise à jour de celles-ci par l'assureur constituerait un immense fardeau.

En ce qui concerne la distribution par internet, elle est spécifiquement encadrée par le *Règlement sur les modes alternatifs de distribution*² adopté en vertu de la *Loi sur les assureurs*³. L'Autorité avait pour objectif, en adoptant ce règlement, de permettre la distribution de produits d'assurance sans l'intervention systématique d'un représentant et sans priver le consommateur de ses droits d'être informé et conseillé.

Ainsi, le contrat d'assurance est conclu par l'acceptation de la proposition par l'assureur, alors que la police n'est pas encore émise. Il serait donc légitime de considérer que l'information explicite donnée par le représentant concernant la police et tous les documents s'y rattachant sont disponibles en français, suivi de la manifestation d'une volonté expresse du client de faire affaire dans une autre langue que le français, constitue la remise du contrat. Une telle remise, « verbale » ou « via le Web », serait davantage conforme à l'esprit du Code civil en ce qui concerne la formation du contrat d'assurance et les dispositions de la LDPSF en lien avec les obligations des représentants.

Recommandation n° 2

- **Jumeler les paragraphes 2 et 3 de l'article 27.6 en un seul article qui se lirait comme suit : « L'obligation de remettre une version française d'un contrat d'adhésion dont la conclusion se fait via un moyen technologique (y compris le téléphone) est satisfaite dès que l'adhérent est informé de manière explicite que la police et tous les autres documents se rattachant au contrat sont disponibles sur demande en français et que celui-ci exprime sa volonté expresse de conclure le contrat dans une autre langue que le français. »**

(nos soulignés)

² RLRQ c D-9.2, r 16.1

³ RLRQ c A-32.1



Renouvellement

Les représentants n'ont pas à communiquer verbalement avec le client chaque année. La communication peut être écrite et prendre la forme d'un avis indiquant au client l'importance de communiquer avec son représentant pour l'informer de toute modification ou aggravation du risque. Dans ce cas, aucune réponse n'est attendue du client et, conséquemment, il devient difficile d'obtenir sa volonté expresse confirmant qu'il désire continuer à recevoir sa police dans une autre langue que le français.

Au surplus, la police complète n'est envoyée qu'au moment de la souscription initiale du contrat et non au renouvellement. Au renouvellement, l'assureur envoie les conditions particulières et doit indiquer dans un document séparé les changements, le cas échéant, comme le prévoit l'article 2405 C.c.Q. :

« **2405.** *En matière d'assurance terrestre, les modifications que les parties apportent au contrat sont constatées par un avenant à la police.*

Toutefois, l'avenant constatant une réduction des engagements de l'assureur ou un accroissement des obligations de l'assuré autre que l'augmentation de la prime n'a d'effet que si le titulaire de la police consent, par écrit, à cette modification.

Lorsqu'une telle modification est faite à l'occasion du renouvellement du contrat, l'assureur doit l'indiquer clairement à l'assuré dans un document distinct de l'avenant qui la constate. La modification est présumée acceptée par l'assuré 30 jours après la réception du document. »

Soulignons qu'en assurance automobile, en vertu de l'article 90 de la *Loi sur l'assurance automobile*⁴ l'assureur doit communiquer les conditions du renouvellement au moins 30 jours avant la date d'échéance, à défaut, le contrat se renouvelle automatiquement.

Conséquemment, le BAC croit qu'il est déraisonnable de demander aux assureurs de communiquer avec des centaines de milliers d'assurés uniquement pour revalider leur choix initial quant à la langue dans laquelle ils désirent contracter. De la même façon, il ne serait pas justifié d'envoyer systématiquement la police en français à chaque renouvellement, si le client avait librement choisi de faire affaire dans une autre langue au moment de la souscription. De plus, il y a lieu de considérer qu'une grande partie des clients n'ont pas encore opté pour le mode de communication électronique, l'envoi de la police en français lors du renouvellement devrait donc se faire par la poste dans ces cas.

Recommandation n° 3

- **Préciser dans le Règlement que l'obligation de remise prévue à l'article 55 de la Charte ne s'applique pas au renouvellement et aux modifications en cours de terme des polices d'assurance.**

⁴ RLRO c A-25



Conclusion

Le BAC et ses membres assureurs de dommages souhaitent remercier le ministre de la Langue française et l'Office de la langue française de l'opportunité qui leur est donnée de commenter ce projet de Règlement. Les recommandations formulées par le BAC visent à harmoniser les exigences du Règlement aux pratiques des assureurs, lesquelles respectent l'encadrement législatif auquel ils sont soumis dans un objectif de protection des consommateurs.

Les modifications proposées permettront aux assurés qui souhaitent communiquer avec leur assureur en français de le faire et ils pourront également recevoir leur documentation en français si c'est leur choix. Elles permettront également d'éviter la confusion et la frustration chez les clients qui auront choisi de recevoir leur police d'assurance dans une autre langue, notamment au moment du renouvellement. N'oublions pas que dans tous les cas, les Québécois peuvent transiger avec leur assureur dans la langue de leur choix pour leur assurance automobile et habitation et qu'en assurance des entreprises ils peuvent le faire dans la majorité des cas.

Le traitement équitable des consommateurs est un enjeu prioritaire pour les assureurs et nous sommes pleinement engagés à favoriser une meilleure littératie financière en offrant la possibilité aux assurés de faire affaire dans la langue de leur choix.

Nous demeurons disponibles pour en discuter plus amplement.

Fin du mémoire



Annexes - Mémoires et lettres du BAC sur le projet de loi n° 96

- I. Mémoire aux membres de la Commission de la Culture et de l'éducation - 7 octobre 2021
- II. Lettre aux ministères de la Langue française et des Finances - 22 décembre 2022
- III. Lettre sur l'habilitation réglementaire en lien avec l'article 55 de la Charte de la langue française aux ministères de la Langue française, des Finances et de la Justice - 27 avril 2023
- IV. Lettre sur les enjeux d'interprétation des articles 21.5 et 55 de la Charte de la langue française à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français aux ministères de la Langue française et des Finances - 11 août 2023



Annexes - Mémoires et lettres du BAC sur le projet de loi n° 96

- I. Mémoire aux membres de la Commission de la Culture et de l'éducation - 7 octobre 2021
- II. Lettre aux ministères de la Langue française et des Finances - 22 décembre 2022
- III. Lettre sur l'habilitation réglementaire en lien avec l'article 55 de la Charte de la langue française aux ministères de la Langue française, des Finances et de la Justice - 27 avril 2023
- IV. Lettre sur les enjeux d'interprétation des articles 21.5 et 55 de la Charte de la langue française à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français aux ministères de la Langue française et des Finances - 11 août 2023



Annexe I.

Mémoire aux membres de la Commission de la Culture et
de l'éducation - 7 octobre 2021

(Page suivante)

Mémoire sur le Projet de loi n°96
Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français

Présenté à la
Commission de la culture et de l'éducation
Assemblée nationale du Québec

Septembre 2021

Le Bureau d'assurance du Canada (ci-après « BAC ») est l'association qui représente les sociétés privées d'assurance de dommages. L'industrie de l'assurance de dommages joue un rôle de premier plan dans l'économie québécoise en permettant à la population de se prémunir contre des sinistres pouvant avoir un impact important sur sa sécurité financière en protégeant son patrimoine.

Pour mener à bien sa mission, le BAC :

- Maintient des relations suivies avec le gouvernement, les consommateurs et toute autre partie concernée;
- Intervient dans des dossiers règlementaires et législatifs;
- Fait équipe avec le gouvernement et avec divers intervenants dans des initiatives de prévention;
- Informe le grand public en matière d'assurance, tant dans le quotidien qu'en situation de crise;
- Élabore des campagnes d'éducation et de sensibilisation à l'intention des consommateurs.

Le BAC est non seulement le porte-parole de l'Industrie, mais aussi un précieux partenaire pour les gouvernements, les intervenants du milieu de l'assurance de dommages, et les consommateurs.

Bureau d'assurance du Canada

1981, avenue McGill College, bureau 620
Tour Richter
Montréal (Québec) H3A 2Y1

Septembre 2021

Table des matières

INTRODUCTION	4
TITRE I : LE STATUT DE LA LANGUE FRANÇAISE.....	4
CHAPITRE III – LA LANGUE DE LA LÉGISLATION ET DE LA JUSTICE	4
Article 5 – Traduction certifiée des actes de procédure.....	4
I. Proportionnalité de la mesure.....	4
II. Conséquences.....	5
CHAPITRE VI – LA LANGUE DU TRAVAIL.....	5
Article 36 – Exigence d’une autre langue que le français au travail.....	5
CHAPITRE VII – LA LANGUE DU COMMERCE ET DES AFFAIRES	6
Article 44 – Contrat d’adhésion.....	6
I. Traitement équitable des consommateurs et liberté contractuelle	6
II. Difficultés d’exécution	7
III. Particularités de l’assurance commerciale.....	7
IV. Conclusion du contrat	7
V. Nullité du contrat.....	8
VI. Entrée en vigueur.....	8
Article 46 - Quittances	9
TITRE II : L’OFFICIALISATION LINGUISTIQUE, LA TOPONYMIE ET LA FRANCISATION	9
CHAPITRE V – LA FRANCISATION DES ENTREPRISES	9
Article 76 et suivants – Conduite des affaires internes.....	9
CONCLUSION	9

INTRODUCTION

Le BAC salue l'initiative du gouvernement qui vise à protéger la langue française au Québec. Il souhaite par ailleurs porter à son attention quelques difficultés importantes que pourraient entraîner les modifications proposées à la *Charte de la langue française (Charte)* introduites par le projet de loi n° 96 (PL 96) tant pour les consommateurs que pour les assureurs de dommages. Le BAC est particulièrement préoccupé par les nouvelles dispositions suivantes :

- La modification de l'article 9 de la *Charte* qui prévoit l'obligation de joindre une traduction certifiée en français des actes de procédure émanant d'une personne morale;
- La modification apportée à l'article 55 selon laquelle il n'est pas possible d'être lié par un contrat d'adhésion rédigé dans une autre langue que le français si les parties n'ont pas préalablement pris connaissance d'une version française de ces contrats.

Nous rappelons que, selon la *Politique d'allègement réglementaire* du gouvernement, l'encadrement législatif doit répondre à un besoin clairement défini et restreindre le moins possible le commerce. Les règles doivent être élaborées de façon à réduire au minimum les répercussions sur une économie de marché équitable, concurrentielle et innovatrice.

Vous trouverez ci-après la description des conséquences liées à l'application de certaines dispositions dans le domaine de l'assurance de dommages et les recommandations du BAC quant aux modifications qui pourraient être apportées au PL 96 pour mitiger ces conséquences tout en atteignant les objectifs du législateur.

TITRE I : LE STATUT DE LA LANGUE FRANÇAISE

CHAPITRE III – LA LANGUE DE LA LÉGISLATION ET DE LA JUSTICE

Article 5 – Traduction certifiée des actes de procédure

I. Proportionnalité de la mesure

L'article 5 du PL 96 modifie l'article 9 de la *Charte* en exigeant qu'une traduction en français certifiée soit jointe à tout acte de procédure rédigé en anglais émanant d'une personne morale.

L'*Analyse d'impact réglementaire* (AIR) mentionne que cette obligation n'entraînera pas de coûts supplémentaires pour les entreprises¹. Le BAC n'est pas de cet avis. L'impact financier lié à la traduction de tous les actes de procédure pourrait être important considérant le grand volume de dossiers de réclamations d'assurance qui sont judiciairisés, ce qui aura pour effet d'augmenter les coûts d'exploitation des assureurs et, potentiellement, leur tarification, au détriment des consommateurs.

Le BAC est d'avis que l'obligation de traduire systématiquement tout acte de procédure n'est pas nécessaire pour atteindre l'objectif de permettre aux parties au litige ainsi qu'au public de comprendre les procédures déposées. Dans son analyse, le gouvernement devrait évaluer les proportions et les circonstances dans lesquelles les parties ou le public ne sont pas en mesure de lire les procédures dans la

¹ Ministère de la Justice, *Analyse d'impact réglementaire*, 29 avril 2021, p.14.

langue de leur choix et adopter subséquemment des mesures qui répondent spécifiquement à la problématique identifiée.

À cet égard, le BAC souligne que la modification à l'article 9, telle que rédigée, ne respecte pas le principe de proportionnalité présent dans le *Code de procédure civile du Québec* (C.p.c), car elle alourdit les procédures et engendre des coûts et des délais supplémentaires sans bénéfice significatif pour les utilisateurs. Afin d'atteindre son objectif, le législateur pourrait plutôt prévoir que la personne morale doive fournir une traduction uniquement lorsque l'autre partie le requiert.

II. Conséquences

Comme prévu à l'article 208.6, le défaut de joindre une traduction à un acte de procédure entraînera l'impossibilité de déposer cet acte². Considérant qu'il faille respecter les délais de prescription ainsi que les délais procéduraux, l'impossibilité de respecter cette obligation avant l'expiration de ces délais pourrait engendrer la perte d'un droit pour le demandeur. Aussi, dans le cas d'une injonction, qui est une mesure urgente pour éviter un préjudice sérieux ou irréparable, le délai requis pour la traduction pourrait rendre la procédure inefficace.

Conséquemment, si cette obligation est maintenue, il serait essentiel d'accorder un délai additionnel pour déposer la traduction des actes de procédure dans certains cas.

Recommandations du BAC

- Que la traduction se fasse uniquement si l'une ou l'autre des parties le requiert;
- Que la loi n'exige pas une traduction certifiée;
- Dans l'éventualité où l'obligation systématique de traduction est maintenue, que la loi prévoie un délai additionnel pour produire la traduction des actes de procédure.

CHAPITRE VI – LA LANGUE DU TRAVAIL

Article 36 – Exigence d'une autre langue que le français au travail

L'article 36 du PL 96 introduit l'article 46.1 de la *Charte* qui précise qu'un employeur est réputé ne pas avoir pris tous les moyens raisonnables pour éviter d'exiger la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français dès lors que, avant d'exiger cette connaissance ou ce niveau de connaissance, l'une des conditions énumérées à l'article n'est pas remplie.

Le BAC soutient l'objectif du législateur de favoriser le français à titre de langue du travail, mais pense néanmoins que cette disposition devrait être assouplie de manière à favoriser l'objectif du gouvernement qui consiste à améliorer la productivité et la compétitivité des entreprises du Québec³. Dans certains cas, les entreprises québécoises ayant des activités dans d'autres provinces canadiennes ou ailleurs dans le monde doivent assurer une communication efficace avec l'ensemble de leur clientèle et de leurs employés. Bien que l'article 46.1 n'empêche pas cette communication, les conditions à respecter au moment de l'embauche ainsi que la présomption irréfragable de non-respect de la loi créées par cet article font en sorte qu'il pourrait inciter des employeurs à recruter ou promouvoir des personnes

² Article 116 du PL 96 créant l'article 208.6 de la *Charte de la langue française*.

³ Gouvernement du Québec, *Votre avenir votre budget – Plan budgétaire*, Budget 2021-2021, mars 2020, p. 107, http://www.budget.finances.gouv.qc.ca/budget/2020-2021/fr/documents/PlanBudgetaire_2021.pdf

bilingues à l'extérieur du Québec. Le BAC est d'avis que la présomption ne devrait pas être absolue⁴, comme proposé. Une entreprise devrait pouvoir présenter une preuve indiquant qu'elle a pris les moyens raisonnables pour éviter d'exiger la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que la langue officielle, tel que le requiert la loi. La preuve de nécessité est très circonstancielle et peut varier notamment selon le lieu d'exercice, le type de clientèle et les services offerts.

Enfin, les entreprises devront modifier leurs pratiques d'embauche et de promotion pour se conformer aux conditions énumérées, notamment en faisant l'évaluation requise pour chaque poste à pourvoir. Un délai raisonnable devrait être donné aux entreprises afin de mettre en place les changements requis par la loi.

Recommandations du BAC

- Remplacer la présomption irréfutable par une présomption réfutable;
- Accorder un délai aux entreprises pour qu'elles puissent ajuster leurs pratiques d'embauche et de promotion.

CHAPITRE VII – LA LANGUE DU COMMERCE ET DES AFFAIRES

Article 44 – Contrat d'adhésion

L'article 44 du PL 96 vient modifier l'article 55 de la *Charte* en introduisant une obligation de prendre connaissance de la version française des contrats d'adhésion avant de pouvoir être liés par la version rédigée dans une autre langue que le français.

Les polices d'assurance sont généralement considérées comme des contrats d'adhésion et l'application de cette nouvelle obligation pourrait entraîner de lourdes conséquences pour les assurés.

I. Traitement équitable des consommateurs et liberté contractuelle

Nous comprenons l'intention du législateur de s'assurer que les consommateurs québécois soient servis en français et ne se fassent pas imposer des documents dans une autre langue que le français. Toutefois, dans certaines circonstances, cette nouvelle obligation pourrait plutôt nuire à la compréhension par le consommateur du produit financier qu'il souhaite acquérir.

En vertu des lois et règlements qui régissent l'industrie de l'assurance de dommages au Québec, les assureurs doivent s'assurer de traiter le consommateur équitablement. Ceci implique que les assureurs veillent à ce que les consommateurs disposent d'une information qui leur permet, avant, au moment et après l'achat d'un produit, d'être convenablement informés et de prendre des décisions éclairées quant aux produits d'assurance et quant à leur patrimoine⁵. Ainsi, les processus établis par les assureurs répondent déjà à ces exigences en permettant notamment au consommateur de choisir, dès le début de la relation contractuelle, la langue de communication.

⁴ *Dictionnaire de droit québécois et canadien* par Hubert Reid, définition de « présomption absolue », synonyme de « présomption irréfutable » : <https://dictionnaireid.cajj.qc.ca/recherche#q=pr%C3%A9somption&t=edictionnaire&sort=relevancy&m=search&i=2&bp=results>

⁵ Autorité des marchés financiers, *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*, 2013.

II. Difficultés d'exécution

Cette nouvelle obligation comporte des difficultés d'exécution qui pourraient avoir un impact significatif sur les consommateurs et qui bouleversent les pratiques des assureurs. Or, plusieurs autres procédés moins contraignants permettent déjà de respecter l'objectif qui est de permettre à une personne qui souhaite contracter en français de le faire.

L'article 55 de la *Charte* indique que les parties au contrat seront liées par la version dans une autre langue que le français seulement après la prise de connaissance de la version française. Cette disposition peut être impossible à appliquer dans certaines circonstances. Par exemple, un consommateur qui se trouve chez le concessionnaire automobile et qui désire repartir avec son nouveau véhicule contactera son assureur ou son courtier et demandera que l'assurance applicable à ce véhicule entre en vigueur le jour même. Si ce consommateur choisit une autre langue que le français, il devra suivre le processus imposé, ce qui reportera l'entrée en vigueur de son assurance et conséquemment, la prise de possession de son véhicule.

On peut également penser aux modifications apportées en cours de terme au contrat d'assurance, nécessitant l'envoi de formulaires additionnels. Ces formulaires d'assurance constatant une modification (par exemple, une nouvelle couverture), s'ils ne sont pas considérés comme de la "documentation rattachée au contrat" visée par l'exemption de l'article 55, mais plutôt comme un amendement au contrat en soi, devront être envoyés en français même si l'assuré a déjà fait part de son souhait d'obtenir un contrat en anglais lors de l'achat initial. Cette façon de faire est susceptible de ralentir la transaction et submergera le consommateur de documentation non utile à sa compréhension et à sa prise de décision.

III. Particularités de l'assurance commerciale

Ainsi rédigé, l'article 55 pourrait s'appliquer au contrat d'assurance commerciale, puisque ces contrats contiennent des « clauses types » qui peuvent par ailleurs être négociées. Pour éviter une telle application, le BAC est d'avis qu'il serait approprié d'accorder une exception pour certains contrats d'assurance commerciale pour les raisons suivantes.

D'abord, la transaction s'effectue souvent au niveau international, notamment pour l'assurance spécialisée, et dépend d'autres marchés. Aussi, pour répondre aux besoins des assurés commerciaux, plusieurs mécanismes de gestion des risques sont implantés, comme par exemple, les tours d'assurance qui impliquent que plusieurs assureurs participeront à l'indemnisation.

Ces tours d'assurance peuvent contenir des polices de types « garanties subordonnées » qui offrent la même couverture, mais aussi les mêmes exclusions et adoptent principalement les mêmes garanties que la police de référence. Or, si cette police de référence est en anglais, l'assureur de la police « Garanties subordonnées » ne communiquera pas une version française de la police. Ainsi, l'obligation prévue à l'article 55 de la *Charte* pourrait priver le Québec du marché international de l'assurance commerciale.

IV. Conclusion du contrat

Il sera difficile, voire impossible, pour l'assureur de vérifier si un consommateur a réellement pris connaissance de la version française de la police d'assurance, ce qui pourrait engendrer une incertitude quant à la conclusion de la transaction.

De plus, comme prévu à l'article 2400 du *Code civil du Québec* (C.c.Q), la remise de la police au preneur permet à l'assureur d'invoquer les dispositions qui y sont incluses dans le cadre du processus

d'indemnisation. Le BAC s'interroge quant au moment où il faudra considérer que la police a été remise au preneur et à l'impact de la nouvelle procédure prévue à l'article 55 sur les obligations des parties au contrat d'assurance.

V. Nullité du contrat

Les conséquences du défaut de respecter cette obligation, prévues aux articles 204.17, 204.19 et 204.20, sont considérables⁶, puisque le contrat frappé de nullité⁷ est réputé n'avoir jamais existé. Pour plusieurs raisons, cette éventualité n'est pas dans l'intérêt des assurés et des victimes, notamment lorsqu'il s'agit d'une assurance responsabilité. À titre d'exemple, en assurance automobile, la nullité pourrait avoir comme conséquence que l'assuré ne respecte pas son obligation de détenir un contrat d'assurance responsabilité⁸. Également, un assuré qui demande l'annulation d'un contrat d'assurance responsabilité et qui, par la suite, fait l'objet d'une poursuite pour un événement survenu avant l'annulation ne sera pas couvert. Le BAC est donc d'avis que la nullité du contrat visé à l'article 55 de la *Charte* et modifié par l'article 44 du PL 96 n'est pas une sanction appropriée dans le domaine de l'assurance et n'est pas non plus dans l'intérêt de l'assuré.

VI. Entrée en vigueur

Enfin, il est primordial qu'un délai raisonnable, après la sanction du projet de loi, soit offert aux assureurs afin qu'ils soient en mesure d'apporter les modifications à leurs procédures internes. En effet, le délai actuel, soit le jour de la sanction⁹, ne sera pas suffisant. Les assureurs offrent déjà les contrats en anglais ou en français, au choix de l'assuré, donc aucun délai n'est requis pour la traduction. Par ailleurs, un délai sera nécessaire pour modifier les procédures internes incluant les systèmes informatiques de façon que les assureurs puissent faire parvenir la version française au moment requis par l'article 55. Actuellement, l'assureur s'enquiert au début de la relation de la langue dans laquelle l'assuré souhaite communiquer. Par la suite, tous les échanges sont effectués en respectant le choix de l'assuré.

Recommandations du BAC

- Maintenir le libellé actuel de l'article 55 afin de privilégier la volonté des parties contractantes;
- Si le législateur désire imposer de nouvelles obligations quant à la possibilité pour un consommateur d'obtenir un contrat dans une autre langue que le français, prendre en considération l'importance de la liberté contractuelle et;
- Si les formalités administratives sont maintenues, prévoir un délai raisonnable pour permettre aux assureurs de modifier leurs systèmes et leurs pratiques pour se conformer aux modifications et prévoir une exclusion pour les contrats d'assurance commerciale internationale afin de ne pas priver le Québec de ce marché;
- Considérant les particularités d'un contrat d'assurance, ne pas permettre l'annulation des contrats comme prévu à l'article 114 du PL 96 à titre de sanction, de façon à protéger aussi bien l'assuré que les victimes.

⁶ Article 114 du PL 96 créant l'article 204.17 de la *Charte de la langue française*.

⁷ *Code civil du Québec*, RLRQ, c. CCQ-1991, notamment, art. 1377 et 1422.

⁸ *Loi sur l'assurance automobile*, RLRQ c. A-25, art. 84.

⁹ PL 96 modifiant l'article 201 de la *Charte de la langue française*.

Article 46 - Quittances

L'article 46 du PL 96 vient modifier l'article 57 de la *Charte* exigeant que les factures, les reçus, les quittances et les autres documents de même nature soient rédigés en français. De plus, il est indiqué qu'un document dans une autre langue que le français ne peut être transmis que si sa version française n'est pas accessible au destinataire dans des conditions tout aussi favorables.

Le BAC souhaite confirmer que cette disposition ne s'applique pas aux quittances en assurance qui sont toujours rédigées dans la langue choisie par l'assuré. **Ainsi, le BAC recommande que cette disposition ne s'applique pas à celles-ci.**

TITRE II : L'OFFICIALISATION LINGUISTIQUE, LA TOPONYMIE ET LA FRANCISATION

CHAPITRE V – LA FRANCISATION DES ENTREPRISES

Article 76 et suivants – Conduite des affaires internes

À la lecture du PL 96, le BAC comprend l'intention du législateur de s'assurer que le français occupe une place importante dans la conduite des affaires internes des entreprises exerçant leurs activités au Québec. Toutefois, le BAC s'interroge sur l'opérationnalisation des nouvelles exigences apportées au programme de francisation. Pensons notamment au fait qu'un membre du personnel de l'Office québécois de la langue française (OQLF) pourrait assister à toute réunion du comité ou que les entreprises devront obligatoirement envoyer les procès-verbaux de leurs réunions à l'OQLF¹⁰.

Recommandation du BAC

Le BAC recommande d'opter pour des exigences axées sur les résultats souhaités qui permettront de s'adapter à chaque situation et aux types d'entreprises visés. Par exemple, en privilégiant la conservation des procès-verbaux à l'interne et si nécessaire, en permettant à l'OQLF d'en obtenir copie.

CONCLUSION

Le BAC reconnaît l'importance de protéger le français et la promotion de son utilisation au sein des entreprises du Québec. Cependant, ceci doit se faire en respectant la liberté contractuelle et le choix du consommateur quant à la langue à utiliser dans le cadre de sa relation avec l'entreprise qui lui offre un produit ou un service.

Comme décrit précédemment, les impacts de certaines dispositions sont importants tant pour les consommateurs que pour les entreprises. Les recommandations du BAC n'ont pas pour objectif d'altérer l'esprit et les grands concepts du projet de loi, mais elles permettront, selon le BAC, d'atténuer les problématiques identifiées.

Les consultations qui auront lieu prochainement permettront certainement d'apporter au PL 96 les modifications nécessaires afin que le législateur atteigne l'objectif escompté tout en s'assurant que les nouvelles dispositions soient adaptées aux besoins des consommateurs et aux pratiques des entreprises.

Pour conclure, nous vous remercions de l'opportunité que vous donnez aux assureurs de dommages de commenter ce projet de loi par l'intermédiaire du BAC.

¹⁰ Article 80 du PL 96 créant l'article 138.3 de la *Charte de la langue française*.



Annexe II.

Lettre aux ministères de la Langue française et des
Finances - 22 décembre 2022

(Page suivante)



BAC
Bureau d'assurance
du Canada



PAR COURRIEL

Montréal, le 22 décembre 2022

Monsieur Jean-François Roberge
Ministre responsable de la langue française
875, Grande Allée Est, 3^e étage
Québec (Québec) G1R 4Y8
ministre@mlf.gouv.qc.ca

-et-

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

**Objet : Commentaires du Bureau d'assurance du Canada
Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français**

Messieurs les ministres,

Ayant procédé dans le courant de l'automne 2022 à plusieurs exercices de consultation auprès des assureurs de dommages œuvrant au Québec et au Canada, le Bureau d'assurance du Canada (Québec) désire vous faire part des préoccupations de ceux-ci quant aux enjeux relatifs à l'entrée en vigueur, le 1^{er} juin 2023, des articles 21.5 et 55 de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*.

D'emblée, notre organisation reconnaît l'importance de protéger la langue française et de faire la promotion de son utilisation au sein des entreprises exerçant des activités commerciales au Québec. De ce fait, nos interventions visent à offrir aux assureurs de dommages l'information la plus pertinente possible concernant l'opérationnalisation des mesures législatives découlant de l'adoption de la *Loi*.

Ainsi, nous jugeons à propos de vous relayer les principales préoccupations des assureurs de dommages, dans un effort concerté et de bonne foi, visant essentiellement la clarification des dispositions législatives. L'incertitude créée par le libellé actuel est de nature à freiner l'offre d'assurance spécialisée au Québec entraînant par le fait même un enjeu d'accès pour les entreprises

qui y font affaire. Cette incertitude pourrait dissuader certains assureurs d'offrir leurs produits au Québec, ce qui aurait pour effet de limiter le choix des assurés québécois en matière d'assurance

Article 21.5 de la Charte de la langue française

Le BAC est satisfait de l'insertion de l'exception visant les contrats d'assurance à l'article 21.5. Il s'agit d'un pas dans la bonne direction et d'une réelle volonté de la part des parlementaires de reconnaître les spécificités propres à l'assurance de dommages commerciale.

Cependant, de vives inquiétudes persistent chez les assureurs concernant l'interprétation des notions d'« équivalence au Québec », de « provenance de l'extérieur du Québec » et d'« utilisation peu répandue au Québec ».

L'opérationnalisation de cette disposition sera également entravée par les incertitudes ayant trait à la notion de contrat d'adhésion, par opposition au contrat synallagmatique (de gré à gré). En effet, la négociation est une pratique courante en assurance de dommages commerciale. Ainsi, il pourrait être complexe pour chaque intervenant de se livrer à une qualification du contrat à intervenir, dans la mesure où celui-ci comporte très souvent à la fois des clauses types et des clauses négociées.

L'article 21.5 nous apparaît si imprécis qu'ultimement, il risque de produire des effets contraires aux intentions du législateur. En effet, le libellé de ces formules ne permet pas de dégager une interprétation commune à l'ensemble de l'industrie et entraîne de la confusion quant aux mesures à prendre pour assurer une conformité des pratiques commerciales aux exigences de la loi. Or, la stabilité et la prévisibilité sont des conditions essentielles à l'exercice par nos membres de leurs activités d'assurance et de réassurance.

« Pas d'équivalence au Québec »

Les produits d'assurance de dommages commerciale sont complexes et variés. Aussi, la démocratisation des marchés et la révolution numérique ont permis à de nombreux acteurs étrangers de développer des segments d'affaires au Québec. Conséquemment, juger de l'équivalence d'un produit spécialisé par rapport à un autre est un exercice subjectif.

L'analyse d'équivalence d'un produit d'assurance est quasi impossible en ce qui a trait aux segments dits « d'assurance de risque spécialisé ». En effet, les contrats sont alors souvent négociés, en tout ou en partie, afin de refléter les besoins particuliers de chaque client et d'y associer des conditions et des couvertures particulières ou encore, développés afin de répondre aux besoins spécifiques à une industrie. À titre d'exemple, une police d'assurance Erreurs et omissions (E&O) sera différente selon qu'elle vise une firme d'ingénieurs ou une entreprise dans le domaine de la construction. De plus, l'étendue de la couverture variera d'un assureur à l'autre en fonction de son appétit pour le risque. Ainsi, comment déterminer qu'un produit est équivalent ou non à un autre?

Considérant ce qui précède, on peut se demander s'il faut comprendre que si ce type de police n'a pas été traduite par l'assureur qui l'a conçue ou rédigée, elle n'a pas d'équivalent en français.

« Utilisation peu répandue »

La condition subsidiaire voulant que l'utilisation de la police doit être peu répandue est également très subjective. La base d'analyse devrait-elle reposer sur le pourcentage de prime associé au produit en question par rapport au pourcentage total de primes, le nombre de clients ou de comptes, le type

d'assurance (par exemple, une assurance plus spécialisée de type Cyber ou Enlèvements et demandes de rançon), etc.? À partir de quand pourra-t-on affirmer que la police est répandue? Selon nos membres, il s'agit d'un critère extrêmement difficile à appliquer et conséquemment qui crée beaucoup d'incertitude.

« *Qui provient de l'extérieur du Québec* »

Il s'agit d'une expression qui n'est utilisée ni en pratique ni dans les lois sectorielles en assurance. Même en tentant d'en faire une interprétation contextuelle, nous n'arrivons pas à identifier avec certitude à quoi renvoie le législateur. Est-ce dans le cas où la police aurait été conçue, rédigée, émise ou souscrite à l'extérieur du Québec?

De même, il n'est pas rare, vu les risques considérables à couvrir, que plusieurs compagnies d'assurances s'allient entre elles dans le cadre de montages dits « tours d'assurances » ou de polices en participation, partageant ainsi une part des risques par le biais de garanties subrogées. Dans un tel cas, quels seront les critères applicables pour déterminer que la police provient de l'extérieur du Québec si certains assureurs faisant partie de la tour ne font pas affaire au Québec?

Article 55 de la *Charte de la langue française*

L'article 55 pose des défis majeurs, en ce que, tout comme l'article 21.5, il souffre d'imprécisions et son application sera assurément excessivement complexe. Des modifications majeures doivent être apportées aux systèmes informatiques des assureurs sans réel plus-value pour des assurés qui peuvent déjà transiger dans la langue de leur choix.

Un des enjeux soulevés par nos membres est celui du renouvellement des polices d'assurance. Dans cette circonstance précise, il n'est pas clair si l'on doit reprendre le processus d'envoi d'une copie du contrat en français, bien que le client ait exprimé initialement sa volonté de recevoir les documents en anglais.

L'entrée en vigueur, le 1^{er} juin 2023, de l'article 55, amènera son lot de difficultés quant au chevauchement à prévoir entre les contrats entrés en vigueur avant cette date, les renouvellements postérieurs, l'ajout d'avenants, etc. Des précisions s'imposent quant aux intentions du législateur. En effet, il n'est pas clair que les compagnies d'assurances peuvent considérer les avant-contrats, les propositions d'assurance et les soumissions ou les contrats accessoires découlant du contrat principal comme des « documents se rattachant au contrat principal ». Dans cette perspective, on peut également penser aux contrats applicables lors d'une réclamation (consentement, quittance, etc.) découlant d'une police où l'assuré a déjà valablement manifesté son désir de recevoir la police en anglais.

Il existe aussi un angle mort en ce qui a trait à l'activité commerciale d'« assurance en excès ». Il n'est pas rare qu'un assureur assume une part du risque excédant la capacité d'un autre, en s'alliant à celui-ci afin d'offrir une couverture adéquate et complète à un client. Dans ce cas précis, l'assureur en excès doit pouvoir être lié par le choix linguistique initial de l'assuré au moment où celui-ci a contracté avec l'assureur primaire. Le client qui veut avoir plus de choix et bénéficier de la compétitivité des marchés demandera une police en anglais; imposer le contraire désavantagerait nos entreprises québécoises.

Finalement, les assureurs de dommages nous ont également communiqué leurs inquiétudes quant à l'interprétation de l'expression « relation avec l'extérieur du Québec ». Encore ici, le législateur doit faire preuve de clarté et mieux circonscrire ce qu'il entend par cette expression car présentement, il

est difficile de savoir à quoi il réfère. À titre d'exemples, au Québec, certaines sociétés ont un siège social ou un principal établissement à l'extérieur de la province. Certaines exercent leurs principales activités à l'extérieur du Québec. Enfin, d'autres se retrouvent dans une situation où l'assureur principal serait « à l'intérieur du Québec » et le réassureur « à l'extérieur du Québec ».

Répercussions économiques en assurance de dommages

Les membres du BAC nous ont fait part de leurs craintes quant au fardeau disproportionné découlant de l'entrée en vigueur des modifications apportées à la *Charte*, qui découle notamment du manque de clarté décrit plus haut. Ainsi, les conseillers juridiques internes des assureurs de même que les firmes d'avocats consultées ne peuvent se prononcer avec certitude sur l'interprétation des articles 21.5 et 55. Or, dans un souci de conformité, les assureurs favoriseront la traduction de la majorité de leurs polices commerciales émises au Québec alors que ce n'est possiblement pas l'intention du législateur, qui a soutenu lors des travaux parlementaires avoir apporté des modifications à l'article 55 répondant aux préoccupations du milieu des affaires. Certains assureurs pourraient donc décider, inutilement, de se retirer du marché québécois, rendant l'accès à l'assurance des entreprises plus difficile dans certains cas.

L'industrie de l'assurance de dommages n'échappe pas à la crise de la pénurie de main-d'œuvre, comme tous les autres secteurs d'activités. De ce fait, les assureurs ne disposeront fort probablement pas des ressources humaines nécessaires à la traduction des contrats d'assurance et autres documents connexes. Ces documents légaux sont très complexes et impliqueront d'une part le travail d'un traducteur certifié spécialisé et un travail de révision par un juriste. Considérant le nombre de polices d'assurance commerciale potentiellement visées, ce travail colossal pourrait s'échelonner sur plusieurs mois, voire plusieurs années. En effet, tel que mentionné précédemment, les types de polices d'assurance commerciale sont nombreux, de façon à couvrir tous les risques auxquels font face les entreprises, en plus de varier selon l'industrie ou l'expertise de l'entreprise assurée.

Le temps est venu pour l'industrie de l'assurance de dommages de se positionner face aux changements qui entreront en vigueur en juin 2023 et de prendre des décisions d'affaires ayant des impacts opérationnels et financiers importants. Des processus doivent d'ores et déjà être mis en place afin d'adapter leurs pratiques.

Le BAC est donc d'avis que des modifications législatives, bulletins ou autres avis d'interprétation sont nécessaires pour limiter l'incertitude qui prévaut actuellement et sollicite une rencontre afin d'échanger plus amplement des enjeux qui précèdent.

Demeurez assurés, messieurs les ministres, de notre pleine et entière collaboration.

Meilleures salutations,



Johanne Lamanque
Vice-présidente, Québec

c.c. Mme Ginette Galarneau
Présidente-directrice générale
Office québécois de la langue française

M. Eric Stevenson
Sous-ministre adjoint
Ministère des Finances



Annexe III.

Lettre sur l'habilitation réglementaire en lien avec l'article
55 de la Charte de la langue française aux ministères de la
Langue française, des Finances et de la Justice -
27 avril 2023

(Page suivante)



PAR COURRIEL

Le 27 avril 2023

Monsieur Jean-François Roberge
Ministre de la Langue française
MINISTÈRE DE LA LANGUE FRANÇAISE
875, Grande-Allée Est
3^e étage, secteur 500
Québec (Québec) G1R 4Y8
ministre@mlf.gouv.qc.ca

Objet : Commentaires du Bureau d'assurance du Canada sur l'habilitation réglementaire en lien avec l'article 55 de la Charte de la langue française

Monsieur le Ministre,

Nous avons été informés cette semaine qu'un obstacle juridique pourrait empêcher votre ministère de préciser par règlement certaines dispositions de l'article 55 de la *Charte de la langue française* (« Charte »), notamment la présence d'un article miroir (article 26) dans la *Loi sur la protection du consommateur* (« LPC »). Le Bureau d'assurance du Canada souhaite vous faire part de son interprétation quant à cette position. Il réitère également ses propositions quant aux articles 55 et 21.5, lesquelles visent à offrir aux assureurs de dommages les clarifications nécessaires pour une application claire et uniforme de la Charte.

Après des mois de discussions avec votre équipe et la perspective de clarifications à venir prochainement par voie réglementaire, nous nous attendions à avoir les précisions nécessaires afin de finaliser la mise en œuvre des articles 55 et 21.5, le 1^{er} juin, soit dans moins de cinq semaines.

Selon l'opinion de nos juristes, l'habilitation réglementaire à l'article 93 de la Charte qui se lit comme suit est claire et sans équivoque :

93. Le gouvernement peut, outre les pouvoirs de réglementation prévus à la présente loi, adopter des règlements pour en faciliter la mise en œuvre, y compris pour définir les termes et expressions qui y sont utilisés ou en préciser la portée.

Elle permet certainement de préciser les dispositions de la Charte, tel que nous l'avons demandé dans nos correspondances précédentes.

En ce qui concerne l'allégation de conflit entre les deux lois, il est important de préciser que l'article 26 de la LPC ne s'applique pas aux contrats d'assurance. **En effet, l'article 5 a) de la LPC mentionne que les contrats d'assurance et les contrats de rentes sont exclus du Titre 1 relatif aux biens et aux services.** Comme l'article 26 de la LPC fait partie du Titre 1, il est donc clair qu'il ne s'applique pas aux contrats d'assurance.



« Sont exclus de l'application du titre sur les contrats relatifs aux biens et aux services et du titre sur les sommes transférées en fiducie :

- a) Un contrat d'assurance ou de rente, à l'exception d'un contrat de crédit conclu pour le paiement d'une prime d'assurance »

Ceci signifie que les contrats d'assurance ne sont assujettis qu'à l'article 55 de la Charte et que, par conséquent, l'habilitation réglementaire de l'article 93 de la Charte permet de répondre à nos besoins de clarification sans qu'il y ait d'enjeu d'harmonisation du règlement avec la LPC.

Pour justifier l'exclusion des contrats d'assurance de l'application de la loi, M^{me} Payette, en commission permanente des consommateurs, des coopératives et des institutions financières, précisait à l'époque ce qui suit « on doit comprendre que le surintendant des assurances dispose déjà de suffisamment de pouvoirs en termes de protection du consommateur, pour intervenir à ce niveau. » Ce commentaire est d'autant plus pertinent aujourd'hui considérant l'encadrement robuste mis en place par l'Autorité des marchés financiers au cours des dernières années en ce qui concerne le traitement équitable des consommateurs. L'article 5 a) de la LPC nous rappelle le caractère unique de l'assurance en y excluant ses contrats et par le fait que le secteur de l'assurance est déjà fortement réglementé.

Nos recommandations réglementaires ont déjà fait l'objet de plusieurs lettres à votre attention et de nombreux échanges avec votre équipe. Rappelons seulement qu'elles visent à faciliter la transition, mais aussi à permettre aux assureurs une interaction avec leurs clients qui soit cohérente avec l'encadrement législatif déjà en place, tout en respectant l'intention du législateur.

Il est donc urgent d'agir. À défaut de pouvoir adopter un règlement dans les prochains jours, nous croyons qu'un avis administratif d'interprétation est impératif pour guider nos membres assureurs dans leurs travaux afin d'adapter leurs systèmes et leurs pratiques. Notre intervention d'aujourd'hui vise principalement à vous demander d'agir rapidement afin d'offrir aux assureurs des clarifications qui sont essentielles pour une transition sans heurt vers les nouvelles pratiques dictées par la Charte.

Nous restons disponibles pour répondre à toute question relative à cet important et urgent dossier.

Veillez accepter, Monsieur le Ministre, nos plus cordiales salutations.

Johanne Lamanque
Vice-Présidente, Québec
Bureau d'assurance du Canada

jlamanque@bac-quebec.qc.ca

514 288-1563, poste 2214

c.c. : Monsieur Eric Girard, ministre des Finances (ministre@finances.gouv.qc.ca)
Monsieur Simon Jolin-Barrette, ministre de la Justice (ministre@justice.gouv.qc.ca)



Annexe IV.

Lettre sur les enjeux d'interprétation des articles 21.5 et 55 de la Charte de la langue française à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français aux ministères de la Langue française et des Finances - 11 août 2023

(Page suivante)



PAR COURRIEL

Le 11 août 2023

Monsieur Jean-François Roberge
Ministre de la Langue française
875, Grande-Allée Est
3e étage, secteur 500
Québec (Québec) G1R 4Y8
ministre@mlf.gouv.qc.ca

Objet : Commentaires du Bureau d'assurance du Canada à la suite de l'entrée en vigueur de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*

Monsieur le Ministre,

À la suite de l'entrée en vigueur de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, le Bureau d'assurance du Canada (BAC) désire vous faire part des commentaires de ses membres sur les difficultés d'application qu'ils ont rencontrées avant et depuis le 1^{er} juin 2023.

Jusqu'à maintenant, des difficultés liées à l'interprétation de certaines dispositions de la *Charte de la langue française* ont amené des assureurs de dommages à limiter leur offre d'assurance pour certains produits ou marchés, notamment en assurance des entreprises. Cette « prudence » vient du fait que même les opinions juridiques externes demandées, qui furent offertes avec plusieurs réserves, ne suffisaient pas à les rassurer qu'ils allaient se conformer pleinement à la loi.

Il ressort en effet de la consultation menée auprès des membres du BAC que, considérant le manque de clarté de la loi, les avocats sont réticents à se prononcer sur la qualification de certains contrats d'assurance et sur les notions de « police d'assurance lorsqu'elle n'a pas d'équivalent en français au Québec », « provenance de l'extérieur du Québec » et dont « l'utilisation est peu répandue au Québec ». Les enjeux d'interprétation qui suivent restent donc présents et complets pour les assureurs de dommages.

Enjeux d'interprétation eu égard aux notions de contrat « d'adhésion » et de « gré à gré » (art. 55)

Il fait consensus que les polices d'assurance des particuliers (habitation et automobile), qui renferment des clauses standards, sont des contrats d'adhésion car les assurés ont très peu ou pas de pouvoir de négociation. Cependant, la qualification des contrats d'assurance entreprise est plus complexe. Bien que ceux-ci soient d'entrée de jeu considérés comme des contrats d'adhésion, ils peuvent généralement être négociés. Il devient alors difficile de déterminer à quel moment, du fait de cette négociation plus ou moins substantielle, le contrat en devient un de gré à gré.



En effet, bien que la majorité des polices d'assurance entreprise soient basées sur des libellés dits « standards » inspirés de libellés proposés par des associations sectorielles comme le BAC, elles sont négociées et personnalisées par le biais d'avenants qui permettent de l'adapter aux besoins spécifiques, et parfois uniques, de chaque client. Les avenants peuvent être standardisés ou manuscrits et leur négociation modifie directement les modalités du contrat (protections, exclusions, franchises, etc.).

Il est également difficile, en se basant sur la loi, de déterminer le régime applicable aux documents connexes à la police d'assurance, par exemple les questionnaires, les ententes de paiement par débit préautorisé ou les conditions d'accès à une plateforme numérique, etc.

Enfin, la loi est muette sur la qualification du contrat d'assurance au stade de son renouvellement. Il faudrait, d'une part, que les assureurs soient en mesure de déterminer si les contrats renouvelés après le 1^{er} juin 2023 sont des nouveaux contrats ou non et, le cas échéant, s'ils sont soumis à l'article 55, et d'autre part si la négociation de stipulations essentielles, à cette étape, entraîne ou non une modification de la qualification.

Afin d'illustrer la complexité d'interprétation mentionnée plus haut, on peut considérer l'exemple d'un programme d'assurance négocié avec une association qui regroupe les membres d'une même industrie ou profession. Le contrat est négocié avec cette association, mais n'est pas négocié spécifiquement avec chaque entreprise ou professionnel assuré. Dans la mesure où le programme a été créé pour ceux-ci, les négociations avec l'assuré sont limitées à certaines particularités.

Ce qui précède explique en partie pourquoi nos membres ont été nombreux à se prononcer sur la nécessité d'exclure expressément de la portée de l'article 55 et de qualifier de contrats de gré à gré l'ensemble des contrats d'assurance entreprise ainsi que ceux couvrant les risques spécialisés, dans la mesure où ceux-ci peuvent être négociés.

Enjeux d'interprétation eu égard à la notion de police d'assurance « lorsqu'elle n'a pas d'équivalent en français au Québec », « provenance de l'extérieur du Québec » et dont « l'utilisation est peu répandue au Québec » (art. 21.5)

Équivalence en français au Québec

Les assureurs constatent qu'il est quasi impossible d'analyser l'équivalence d'un produit d'assurance, car les polices d'assurance de dommages entreprise ou de responsabilité sont complexes et ont un haut degré de variabilité. Une comparaison de tous les produits disponibles au Québec est impossible. Par ailleurs, plusieurs assureurs sont basés à l'extérieur du Québec et n'ont donc pas une bonne connaissance du marché local.

Plusieurs assureurs auraient exploré la possibilité d'élaborer une attestation par laquelle un courtier, par exemple, pourrait certifier qu'à sa connaissance, un produit d'assurance n'a pas d'équivalent en français au Québec. Les enjeux liés à cette approche sont qu'un courtier n'a pas nécessairement accès à tous les produits d'assurance et que la plupart d'entre eux seraient réticents à s'engager de la sorte.

La seule alternative réaliste, selon nous, serait de permettre à un assureur de baser son analyse sur l'équivalence entre ses propres produits, à l'interne.

Nos membres soulignent aussi qu'historiquement, les polices d'assurances couvrant certains risques spéciaux n'existent qu'en anglais. Il s'agit notamment des contrats visant : le secteur nucléaire, le secteur



maritime, les dommages environnementaux, les cyber risques, les enlèvements et les versements de rançons, l'industrie aéronautique, etc. Au-delà de la très vaste étendue des produits offerts, il faut mentionner les milliers de types d'avenants proposés aux clients.

Provenance de l'extérieur du Québec

Quant au critère de la police d'assurance en « provenance de l'extérieur du Québec », il n'est pas clair à quel aspect du cycle d'assurance le législateur fait référence : s'agit-il de la conception? de la rédaction? de la souscription ou de l'émission?

Nos membres ont aussi porté à notre attention le cas des polices d'assurance conçues et rédigées en anglais à l'extérieur du Québec, puis modifiées pour le marché québécois. Il est alors complexe de déterminer la provenance d'un tel contrat.

Ce critère amène aussi des difficultés d'application lorsqu'il est question :

- D'assurance en excès, qui se retrouve notamment dans les tours d'assurance¹, puisque l'assureur excédentaire doit obligatoirement émettre sa police dans la même langue que la police primaire;
- De polices multinationales et/ou multi juridictionnelles lorsque l'assuré est au Québec.

Utilisation peu répandue au Québec

Tout comme pour les autres critères de l'article 21.5, il est difficile de cerner exactement ce que le législateur entend par « utilisation peu répandue au Québec ». Cette expression laisse place à beaucoup de subjectivité. Devrait-on se livrer à une étude du marché québécois en général, rechercher l'avis d'un courtier sur l'étendue de l'offre d'un type de police au Québec? Ou alors l'utilisation peu répandue pourrait-elle être fonction du nombre d'assureurs offrant un même produit d'assurance? Est-ce qu'un produit « novateur » serait alors de facto peu répandu? Parlerait-on d'un chiffre d'affaires plus petit par rapport au reste du chiffre d'affaires de l'entreprise?

Conséquences des difficultés d'application des articles 21.5 et 55 sur l'offre de produits d'assurance au Québec

Il règne actuellement au sein de l'industrie de l'assurance de dommages une incertitude occasionnée par les enjeux d'interprétation et d'application des dispositions de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*. Certains assureurs ont déjà dû s'abstenir d'émettre des contrats d'assurance entreprise après le 1^{er} juin dernier, craignant de contrevenir à la *Charte* en ne transmettant pas de police en français. D'autres estiment que les délais à clarifier l'intention du législateur par voie réglementaire entraîneront à court terme une vulnérabilité financière de la clientèle en empêchant celle-ci de remplir ses obligations légales ou contractuelles.

Les principales difficultés d'ordre opérationnel éprouvées par les assureurs ont trait, notamment, à l'unilinguisme du personnel affecté à la souscription et aux opérations de certains assureurs localisés à l'extérieur du Québec, aux coûts et aux délais anticipés de traduction, aux risques d'incohérence

¹ Une tour d'assurance est composée d'un assureur primaire suivi d'assureurs excédentaires qui couvrent chacun une tranche du risque, de manière séquentielle et non simultanée. Cette pratique permet de fournir des montants d'assurance supplémentaires à ceux de la police de base pour les risques importants. Les polices d'assurance excédentaires sont émises majoritairement sous le principe du « follow form » c'est-à-dire qu'elles sont sujettes aux mêmes conditions que la police primaire.



linguistique et aux sanctions potentielles du non-respect de la loi. Pour certains assureurs, dans certaines lignes d'affaires plus restreintes, les revenus de souscription attendus ne vaudront pas les coûts directs et indirects à encourir afin de se conformer aux dispositions de la *Charte*. Ceci est d'autant plus vrai lorsque l'assureur n'est même pas en mesure de déterminer avec précision l'ampleur des travaux à accomplir pour ce faire.

S'il s'avérait que l'interprétation des articles 21.5 et 55 soit très restrictive, il y a des motifs sérieux de croire qu'il y aura une réduction de l'offre de certains produits sur le marché québécois. Certains assureurs basés à l'étranger retardent d'ailleurs leur arrivée sur le marché québécois alors que d'autres hésitent à commercialiser de nouveaux produits. Cette situation entraînera des conséquences négatives pour certaines entreprises, en réduisant l'offre de produits d'assurance à des prix compétitifs.

Se trouve aussi en péril la capacité des assureurs québécois à participer aux « tours d'assurance » et aux polices d'assurance en coparticipation impliquant des assureurs canadiens et internationaux. Les ententes de partenariat pour lesquelles l'expertise en souscription se trouve hors Québec sont aussi en péril. Le montant des primes en sera vraisemblablement affecté.

Enfin, compte tenu de la part de marché relative du Québec et de l'expertise étrangère en matière de risque spécialisé, il y a risque d'absence potentielle de couverture disponible dans certains secteurs d'activité économique stratégique, qu'il s'agisse de la foresterie, de l'hydroélectricité, du pétrole et du gaz, des mines, du transport ferroviaire, de l'industrie chimique, etc. Cette affirmation s'applique aussi aux produits d'assurance responsabilité pour certains professionnels, dont le lancement est retardé.

Urgence d'agir par voie règlementaire

En espérant que ce sommaire des enjeux rencontrés par les assureurs de dommages vous permettra de constater l'urgence d'agir et la nature des clarifications à apporter aux articles 21.5 et 55 de la *Charte*. La perspective d'une réduction de l'offre d'assurance pour certains secteurs de notre économie et une diminution des opportunités d'affaires pour nos assureurs de dommages nous semble particulièrement préoccupante.

Nous restons disponibles afin de poursuivre les échanges à ce sujet et répondre à toute question.

Je vous prie d'accepter, Monsieur le Ministre, nos salutations les plus distinguées.

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

c.c. : Monsieur Éric Girard, ministre des Finances (ministre@finances.gouv.qc.ca)

JL/sm