

Mémoire sur l'optimisation de la charge de conformité

Présenté à
Monsieur Julien Reid
Directeur principal de l'encadrement des institutions financières,
de la résolution et de l'assurance-dépôts
Autorité des marchés financiers

Octobre 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

Octobre 2021

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
COMMENTAIRES GÉNÉRAUX	2
Encadrement prudentiel – Approche par principe	2
Virage technologique et mesures d’allègement.....	3
Harmonisation réglementaire.....	3
Collecte d’information et divulgation.....	3
Pénurie de main-d’œuvre.....	4
Délai de consultation et de mise en œuvre	4
COMMENTAIRES SPÉCIFIQUES	5
CONCLUSION	5

INTRODUCTION

Le BAC remercie l'Autorité des marchés financiers (Autorité) de son initiative visant à optimiser la charge de conformité. Cette démarche est importante pour l'industrie qui fait face à d'importants bouleversements depuis les dernières années, notamment en raison de la pénurie de main-d'œuvre, de l'évolution technologique et de la pandémie de la COVID-19. Ces événements ont mis d'importantes pressions sur des équipes déjà fortement sollicitées et ont requis des assureurs et des régulateurs qu'ils s'adaptent, qu'ils soient créatifs et qu'ils modernisent leur processus.

Depuis l'introduction de l'habilitation législative de l'Autorité à émettre des lignes directrices au début des années 2000 dans la *Loi sur les assurances* (maintenant la *Loi sur les assureurs*), les assureurs ont dû mettre en œuvre plus d'une dizaine de lignes directrices affectant non seulement l'ensemble de leurs opérations, mais également leur gestion des risques et leur gouvernance. Les assureurs ont également dû s'adapter à des réformes importantes, dont celle proposée par le projet de loi n° 141, et devront s'adapter dans les prochains mois à la réforme sur la protection des renseignements personnels. Afin de pouvoir se conformer à cet encadrement, les départements juridiques et de conformité ont, dans certains cas, quintuplé et l'on a parfois dû créer un département distinct des autres secteurs pour répondre au besoin. En plus de cette augmentation de personnel dédié uniquement à la conformité, plusieurs employés au niveau des opérations doivent consacrer beaucoup plus de temps à la conformité réglementaire.

Dans le présent mémoire, le BAC propose principalement deux types de modifications pour optimiser la charge de conformité, sans affecter la protection du public et dans le respect des principes de bonne réglementation précisés par la *Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif – pour une réglementation intelligente*¹. Certaines modifications proposées sont de nature administrative, tandis que d'autres sont de nature réglementaire.

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

Encadrement prudentiel – Approche par principe

L'Autorité préconise une approche prudentielle axée sur les principes pour l'encadrement des assureurs. Cette approche a pour objectif de conférer aux assureurs la latitude pour déterminer les stratégies, politiques et procédures nécessaires pour respecter les attentes de l'Autorité. Ce type d'encadrement permet aux assureurs d'être plus agiles que s'ils reposaient sur l'adoption de règles précises, notamment lorsqu'ils doivent harmoniser leur gouvernance, leur gestion du risque et leur conformité avec les attentes des autres régulateurs ou juridictions.

Il est nécessaire que cette approche soit respectée tout au long de l'encadrement réglementaire, incluant au moment de la surveillance par l'Autorité. Il importe que les exemples qui figurent dans les lignes directrices demeurent des illustrations de bonnes pratiques à adopter par l'assureur, et qu'elles ne soient pas appliquées comme des exigences à l'occasion des exercices de surveillance. Les assureurs devraient avoir l'opportunité de démontrer qu'ils ont respecté les attentes de l'Autorité, même si les actions prises ne sont pas celles énumérées dans la ligne directrice.

Autrement, l'approche basée sur les principes n'atteint pas son objectif, puisque les assureurs ne peuvent déterminer les actions à prendre pour respecter les attentes exprimées par l'Autorité, suivant le principe de proportionnalité, en regard de la nature, de la taille et de la complexité de leurs activités, ainsi que de leur profil de risque.

¹ Décret 1166-2017.

Virage technologique et mesures d'allègement

Durant la pandémie, les assureurs ont bénéficié de plusieurs allègements administratifs et réglementaires. Le BAC recommande que les mesures d'allègement offertes pendant cette période et qui ont bien fonctionné soient adoptées de façon permanente. Par exemple, le BAC recommande de réduire la fréquence des rapports exigés par l'Autorité, d'automatiser tous les formulaires qui sont en version papier et de permettre les signatures électroniques.

L'avènement de la pandémie a eu pour conséquence d'accélérer le virage technologique dans de nombreux secteurs. Le BAC souhaite que le virage technologique se poursuive, notamment pour les services en ligne et pour éliminer la nécessité de produire des documents en version papier.

Harmonisation réglementaire

L'encadrement réglementaire des assureurs ne se limite pas à leurs lois sectorielles. Ils doivent conjuguer cet environnement avec plusieurs autres lois québécoises et canadiennes. L'un des outils pour atténuer l'impact cumulatif de l'encadrement réglementaire est d'harmoniser cet encadrement non seulement au sein des instances gouvernementales québécoises, mais également à travers les autres juridictions. L'harmonisation de cet encadrement avec les autres juridictions est primordiale pour que le marché canadien demeure compétitif.

D'ailleurs, le cadre de surveillance de l'Autorité prévoit, pour les assureurs qui ont des activités au Québec mais qui sont constitués en vertu d'une autre autorité législative, qu'il est possible de considérer la surveillance effectuée par le régulateur d'origine. Le BAC est d'avis qu'une telle approche est favorable.

Charge réglementaire d'un assureur inscrit comme cabinet

Dans le cas où la même obligation se retrouve à la fois dans la *Loi sur les assureurs* et dans la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, le BAC recommande d'ajouter une exception dans les lois et règlements applicables afin qu'un assureur qui est également inscrit comme cabinet n'ait qu'à respecter une seule de ces obligations. On évitera ainsi les dédoublements qui forcent un assureur à exécuter deux fois la même obligation.

Collecte d'information et divulgation

L'Autorité recueille des informations auprès des assureurs de différentes manières. Dans certaines circonstances, la collecte des informations est prévue dans les lois sectorielles. C'est le cas notamment du rapport des activités du comité d'éthique de l'assureur prévu à l'article 107 de la *Loi sur les assureurs* ou du rapport portant sur le traitement des plaintes à l'article 58 de cette Loi. Dans d'autres circonstances, l'Autorité effectue des sondages et interventions transversales dans le cadre de son pouvoir d'encadrement et de surveillance. Par exemple, cette année, les assureurs ont complété un sondage sur les risques liés au climat et deux interventions transversales sur la copropriété et sur les pratiques concernant les assurés autochtones.

Ces nombreuses déclarations, rapports et sondages requièrent souvent de l'information déjà transmise par l'assureur dans d'autres déclarations ou sondages. Le BAC recommande d'éviter le dédoublement de questions. Par exemple, les plaintes doivent être divulguées dans la déclaration annuelle du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) ainsi qu'à l'Autorité deux fois par année via le système de rapport des plaintes. Le questionnaire sur les opérations d'assurance automobile du Québec et le formulaire de conciliation du Plan statistique automobile contiennent également plusieurs questions similaires ainsi que les documents requis pour le maintien des cabinets et la déclaration du CCRRA. Aussi, lorsque l'assureur doit mettre à jour de l'information, dans un rapport annuel par exemple, le BAC

recommande que l'Autorité préremplisse les champs et permette à l'assureur d'ajuster les informations au besoin.

Le BAC recommande également de revoir les délais attribués aux assureurs pour répondre aux sondages ainsi que les moments où le sondage doit être complété. Le BAC comprend qu'il y a des circonstances qui requièrent des délais plus courts, mais dans la majorité des cas, le délai pourrait être prolongé pour éviter une perturbation dans les opérations.

Pénurie de main-d'œuvre

L'industrie se prépare depuis de nombreuses années à une pénurie de main-d'œuvre spécialisée et a pris plusieurs mesures pour y faire face, dont la création de la *Coalition pour une relève en assurance de dommages*. Malgré cette préparation, l'industrie fait face à des enjeux importants de main-d'œuvre qui ont été amplifiés par la pandémie. La rétention de personnel et la relève en assurance sont donc des enjeux significatifs. Plusieurs règles applicables aux candidats qui souhaitent devenir des professionnels de l'assurance nuisent à l'accessibilité ou retardent l'entrée en poste de ces candidats. Les modalités administratives sont parfois inutilement lourdes et ajoutent de la pression sur les équipes qui supervisent les stages des candidats. Le BAC recommande d'éliminer les étapes du processus jugées non essentielles telle que la demande d'autorisation d'inscription aux examens. Le BAC recommande également d'offrir aux candidats une plus grande flexibilité lors de leur stage, notamment en cas d'absence prolongée ou de prise de vacances. Ces mesures de flexibilité rendraient la profession plus attrayante pour les candidats.

Délai de consultation et de mise en œuvre

L'industrie considère important de réviser et de commenter les lignes directrices et règlements de l'Autorité en apportant des commentaires constructifs. Pour ce faire, il est nécessaire d'effectuer des vérifications internes auprès des équipes chargées de l'application des lignes et des règlements. Par exemple, la *Ligne directrice sur la gestion des risques liés aux technologies de l'information et des communications* a sollicité l'implication de nombreux départements, dont celui de la conformité, du juridique et des technologies de l'information.

Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, où les équipes sont déjà extrêmement sollicitées pour la réalisation de leurs tâches quotidiennes, un délai de réponse aux consultations trop court ajoute une pression additionnelle sur ces équipes. À titre d'exemple, le Projet de loi n°53, *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*, a offert un délai trop restreint. Les consultations pendant les périodes de vacances créent également une pression énorme sur les équipes qui doivent conjuguer avec des ressources disponibles limitées.

Le BAC constate que l'Autorité a prolongé les périodes de consultation pour ses dernières lignes directrices et règlements. Cette prolongation est appréciée et le BAC propose qu'à moins de circonstances exceptionnelles ou modifications mineures à une ligne directrice existante, l'Autorité octroie un délai d'au moins 90 jours pour commenter les lignes directrices et les règlements. Dans la mesure du possible, le BAC recommande d'éviter les consultations pendant les périodes de vacances.

Quant à la mise en œuvre des lignes directrices et des règlements, elle nécessite plusieurs étapes, dont l'analyse des impacts sur les politiques et procédures, l'approbation des budgets d'intégration, qui se fait l'année précédente, ainsi que le déploiement des modifications. Un délai trop court est un perturbateur important pour les opérations et requiert souvent l'ajout de ressources externes pour mettre en œuvre les nouvelles mesures dans les délais prescrits. Le BAC recommande un délai de mise en œuvre d'au moins 2 ans pour les nouvelles lignes directrices et d'au moins 1 an lors de la révision d'une ligne directrice.

COMMENTAIRES SPÉCIFIQUES

Vous trouverez à la page 6 de ce mémoire, en annexe, un tableau qui comporte plusieurs exemples concrets d'irritants et des propositions visant à optimiser la charge réglementaire.

CONCLUSION

La charge de la conformité est un enjeu important pour les assureurs et l'optimisation souhaitée par l'Autorité afin de faire évoluer le cadre réglementaire est accueillie favorablement par les assureurs de dommages. Le BAC adhère aux principes de réglementation intelligente qui ont pour objectif de favoriser une industrie d'assurance efficiente et compétitive et l'élimination d'exigences indues y contribuera certainement.

En effet, comme exposé dans le présent mémoire, plusieurs obligations ou formalités sont obsolètes ou redondantes et n'ont pas de valeur ajoutée pour le consommateur.

Le BAC est disposé à poursuivre les discussions avec l'Autorité pour parfaire les solutions proposées ou en identifier d'autres, de manière à assurer la protection des consommateurs.

ANNEXE

	Situation actuelle/ Enjeu	Mesures visées réglementaires/administratives	Proposition pour l'optimisation
1.	<p>Harmonisation – Double encadrement</p> <p>L'Autorité exige la divulgation des incidents de cybersécurité et confidentialité. Les assureurs doivent également divulguer ces incidents à d'autres régulateurs, dont la Commission d'accès à l'information (CAI).</p> <p>Actuellement, les lignes directrices et la Loi prévoient l'obligation de maintenir un registre des incidents. Pour éviter de maintenir plusieurs registres, l'harmonisation des lignes directrices avec les obligations législatives serait importante.</p>	<p><i>Ligne directrice sur la gestion des risques liés aux technologies de l'information et des communications</i></p> <p><i>Ligne directrice sur la gestion du risque opérationnel</i></p> <p><i>Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales (section sur la protection des renseignements personnels)</i></p> <p><i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Projet de loi n° 64)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Harmoniser les obligations de divulgation, dont les registres, les formulaires de divulgation et les délais de divulgation; - Harmoniser l'encadrement réglementaire entre les autres juridictions canadiennes.
2.	<p>Distribution sans représentant – Distribution sur Internet</p> <p>Certaines dispositions du <i>Règlement sur les modes alternatifs de distribution</i> (RMAD) ne sont pas adaptées pour certains types de produits.</p> <p>Il serait souhaitable d'apporter des ajustements au Règlement ainsi qu'aux annexes afin d'offrir une plus grande flexibilité et ainsi mieux informer les assurés selon le type de produit.</p> <p>Plus généralement, il existe une disparité entre les obligations prévues au RMAD pour la vente sur Internet et celles applicables à la vente par téléphone notamment quant à la remise d'une copie d'un spécimen de police.</p>	<p><i>Règlement sur les modes alternatifs de distribution</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Permettre une plus grande flexibilité pour le sommaire et les annexes; - Éviter de demander un sommaire distinct pour chaque succursale offrant un produit via la distribution sans représentant; - Revoir l'étendue des obligations du RMAD afin qu'elles soient équivalentes aux standards applicables aux autres canaux de vente.
3.	<p>Double qualification de l'assureur</p> <p>Un assureur qui distribue ses produits doit se conformer à la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF) et à la <i>Loi sur les assureurs</i> (LA). Plusieurs des</p>	<p><i>Loi sur les assureurs</i></p> <p><i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i></p> <p><i>Règlements sur les modes alternatifs de distribution</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Exempter les assureurs des obligations de la LDPSF et de ses règlements lorsqu'ils effectuent également ces obligations sous la <i>Loi sur les assureurs</i>.

	Situation actuelle/ Enjeu	Mesures visées réglementaires/administratives	Proposition pour l'optimisation
	<p>obligations se retrouvent dans les deux lois et sont redondantes pour l'assureur.</p> <p>De plus, cela multiplie les formalités administratives, puisqu'ils sont déjà inscrits auprès de l'Autorité.</p> <p>Par exemple, un assureur qui distribue ses produits d'assurance ainsi que son cabinet doivent effectuer la divulgation des liens d'affaires.</p>	<p>Formulaire de gestion des liens d'affaires qui doit également être rempli dans le cadre du renouvellement annuel du permis du cabinet</p> <p>https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/indexation/2021/dci_demande-gestion-liens-affaires_fr.pdf</p>	
4.	<p>Exercices – Santé financière</p> <p>Les exercices de gestion intégrée des risques (ORSA), d'examen de santé financière (ESF) et de simulations de crise fournissent des résultats souvent similaires.</p>	<p><i>Ligne directrice sur la gestion intégrée des risques</i></p> <p><i>Ligne directrice sur les simulations de crise</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Harmoniser les exercices précisés dans chacune des lignes directrices tout en permettant une latitude dans la façon de réaliser ces exercices pour le respect de la structure de gouvernance de l'assureur.
5.	<p>Rapport des plaintes – Assureur et cabinet</p> <p>L'assureur et le cabinet doivent transmettre un rapport des plaintes à des fréquences différentes. L'assureur doit transmettre le rapport annuellement dans la déclaration annuelle du CRRRA, tandis que le cabinet doit le transmettre semi-annuellement dans le système de rapport de plaintes.</p>	<p>Article 103.7 LDPSF et article 58 de la LA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Éliminer la double exigence pour le cabinet et l'assureur; - Permettre l'envoi à l'Autorité d'un rapport annuel, soit celui dans la déclaration annuelle sur les pratiques commerciales du CRRRA, lequel pourrait inclure aussi les plaintes des cabinets; - Aviser les assureurs un an à l'avance des informations qui seront requises dans la déclaration annuelle ou autre rapport afin que ces derniers puissent les colliger au fur et à mesure.
6.	<p>Réclamations, erreurs & omissions</p> <p>Les divulgations concernant les réclamations, erreurs et omissions se font sur une base semi-annuelle.</p> <p>Le BAC s'interroge sur la nécessité de maintenir cette exigence dans la mesure où l'Autorité reçoit déjà la divulgation des plaintes. L'exercice de dénonciation des réclamations implique une certaine lourdeur, car l'assureur doit fournir un résumé à la fois précis et concis, en plus de devoir faire le pont avec le cabinet visé par la réclamation. Le type de réclamation dénoncé est également très large, car tant les réclamations honorées ou non, fondées ou</p>	<p>https://lautorite.qc.ca/professionnels/assureurs/formulaires-assurance-de-responsabilite-professionnelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Permettre une divulgation annuelle.

	Situation actuelle/ Enjeu	Mesures visées réglementaires/administratives	Proposition pour l'optimisation
	non, et en lien avec le permis du représentant ou non sont visées.		
7.	<p>Avenants approuvés en assurance automobile</p> <p>Les avenants non approuvés par l'Autorité doivent être transmis à l'Autorité semi-annuellement. Pendant la COVID-19, les assureurs ont bénéficié d'un allègement accordé par l'Autorité en leur permettant une transmission annuelle.</p>	Article 71 de la LA	<ul style="list-style-type: none"> - Permettre la transmission annuelle des avenants automobiles au lieu d'une transmission semi-annuelle.
8.	<p>Entrée dans la profession - Tenue d'examen</p> <p>Il est difficile de planifier les examens pour les cohortes de futurs agents. L'exigence d'un nombre minimal de participants pour réserver une plage d'examen nuit aux petits groupes et conséquemment, à l'entrée dans la profession.</p> <p>Récemment, les journées consacrées aux examens ne sont plus à des dates fixes et varient. De plus, les dates d'examen sont connues uniquement pour le mois courant, ce qui pourrait entraîner des absences imprévues.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Permettre la tenue d'examen en ligne, ce qui permettrait de faciliter la prise d'examen pour les gens en région; - Retirer l'exigence d'un nombre minimal de participants pour permettre un flot constant de candidats dans la profession; - Publier les dates d'examen plusieurs mois à l'avance.
9.	<p>Entrée dans la profession - Demande d'autorisation d'inscription aux examens pour les futurs professionnels et représentants en assurance</p> <p>Les candidats doivent remplir une demande d'autorisation d'inscription aux examens. Cette étape pourrait être éliminée.</p>	https://lautorite.qc.ca/professionnels/cabinets-et-representants/representants/formulaires	<ul style="list-style-type: none"> - Éliminer l'étape de la demande d'autorisation d'inscription aux examens.
10.	<p>Entrée dans la profession – Délai pour la reprise des examens</p> <p>Actuellement, le délai pour une reprise d'examen ne prévoit pas d'exception lorsqu'un candidat n'a pu se présenter.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Réduire les délais pour la reprise des examens et plus particulièrement si un candidat a été dans l'impossibilité de se présenter.

	Situation actuelle/ Enjeu	Mesures visées réglementaires/administratives	Proposition pour l'optimisation
11.	<p>Entrée dans la profession – Période probatoire</p> <p>La période probatoire est d'un minimum de 28 heures de travail par semaines pour une durée de 12 semaines par discipline ou de 6 semaines par catégorie de discipline. La période probatoire n'est pas flexible quant à la manière dont les heures peuvent être effectuées durant la période probatoire. L'étalement des heures permettrait aussi de recruter davantage d'étudiants à temps partiel.</p> <p>De plus, en cas d'absence de plus de 7 heures dans une même semaine, le cabinet doit déclarer la fin de la période probatoire et refaire une demande, ce qui occasionne des délais.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Introduire une plus grande flexibilité quant à la manière dont les heures peuvent être effectuées durant la période probatoire; - Assouplir la comptabilisation de la période probatoire pour éviter d'effectuer des demandes multiples lorsqu'une personne s'absente plus de 7 heures.
12.	<p>Entrée dans la profession – Période de vacances</p> <p>Le stage est d'une durée de 12 semaines et doit s'échelonner sur 14 semaines.</p> <p>Un stagiaire a le droit de prendre un maximum de 2 semaines de vacances. Toutefois, si le stage s'effectue pour une catégorie de discipline, le stagiaire est limité à 7 jours de vacances.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Établir des règles flexibles pour qu'un candidat puisse prendre des vacances pendant sa période de stage; - Prévoir que le candidat puisse prendre au moins 2 semaines de vacances peu importe la durée de sa période probatoire permettant une meilleure conciliation travail-famille ou de prendre des vacances pendant la période des fêtes.
13.	<p>Entrée dans la profession – Supervision</p> <p>Les superviseurs de stage doivent être déclarés à chaque période probatoire.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Permettre à l'assureur de déclarer les superviseurs de stage une fois par année ou lors d'un changement.
14.	<p>Entrée dans la profession – Supervision</p> <p>Les fonctions de supervision ont été élaborées alors que le travail en présentiel était la norme. Considérant que le télétravail est actuellement la norme et que le travail hybride remplacera le modèle traditionnel, les fonctions de supervision doivent être revues.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Actualiser les fonctions de supervision pour tenir compte du modèle hybride de travail.

	Situation actuelle/ Enjeu	Mesures visées réglementaires/administratives	Proposition pour l'optimisation
15.	<p>Gestion du certificat</p> <p>Actuellement, seul le certifié peut communiquer et effectuer des suivis pour la gestion des renseignements dans son dossier sur ClicSéQUR. Lorsqu'un suivi est nécessaire en raison d'une erreur, cette limitation entraîne des délais de traitement.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Permettre que l'assureur puisse effectuer des suivis avec l'Autorité lorsqu'il s'agit d'erreur.
16.	<p>Gestion du certificat</p> <p>Les factures pour le maintien de l'inscription ne peuvent pas être téléchargées en format « Excel », ce qui empêche les assureurs d'effectuer facilement des tris.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Prévoir la possibilité de télécharger la liste de factures du maintien de l'inscription en format « Excel ».
17.	<p>Gestion des permis</p> <p>Le BAC observe une période entre la fin du stage et l'émission du permis. Lors de cette période, un superviseur doit être attiré aux employés en attente de leur permis. En pénurie de main d'œuvre, la réduction de cette période permettrait à l'assureur d'être plus agile.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Réduire le délai pour la délivrance des permis à la suite du stage.
18.	<p>Gestion des permis – Renouvellement des certificats</p> <p>Bien que le renouvellement soit de la responsabilité du représentant, le processus de renouvellement pourrait permettre au représentant d'autoriser l'assureur ou le cabinet à recevoir des avis de renouvellement. Cette autorisation éviterait des situations où un agent oublie de faire son renouvellement pour quelques jours ou faciliterait le renouvellement lors d'absence prolongée du représentant.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Permettre au représentant d'autoriser l'assureur ou le cabinet à recevoir des avis de renouvellement ; - Prévoir une plus grande fréquence d'avis de non-renouvellement et un avis au moins deux semaines avant l'arrivée du terme.
19.	<p>Gestion des permis - Maintien de l'inscription</p> <p>L'article 10 du <i>Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome</i> prévoit plusieurs informations qui doivent être transmises à l'Autorité pour le maintien de son inscription. Toutefois, le formulaire qui doit être rempli s'apparente plus à un</p>	<p>Article 10 du <i>Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome</i></p> <p>Formulaire du maintien de l'inscription</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Revoir le formulaire afin que celui-ci se limite aux questions prévues par le Règlement ; - Prévoir que les informations données l'année précédente soient préremplies dans le formulaire ;

	Situation actuelle/ Enjeu	Mesures visées réglementaires/administratives	Proposition pour l'optimisation
	questionnaire d'auto-évaluation qu'à une formalité administrative de maintien de son inscription. D'ailleurs, les questions suivantes vont au-delà des informations prévues à cet article : - Déclaration générale : 3, 4, 6, 7, 8, 9 et 10 ; - Déclaration générale (suite) : 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9 et 10 ; - Déclaration relative à l'assurance de dommages : section complète.	https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/professionnels/cabinets-representants/dci_maintien-inscription-cabinet-societe-autonome_fr.pdf	- Revoir la numérotation des questions afin qu'elles suivent un ordre continu.
20.	Maintien de l'inscription – Service en ligne Les dirigeants, le dirigeant responsable et les administrateurs doivent compléter et signer une copie de l'Annexe – Déclaration des dirigeants et administrateurs lors du maintien de l'inscription. Or, les mêmes questions sont posées à nouveau dans les services en ligne au moment de faire le maintien.	Annexe - Déclaration des dirigeants et administrateurs ou associés https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/professionnels/cabinets-representants/dci_annexe-B_declaration-admin_fr.pdf	- Éliminer l'exigence de compléter les questions à nouveau dans les services en ligne et exiger seulement le formulaire signé ; ou - Ne pas exiger de formulaire signé et uniquement compléter les questions dans les services en ligne.
21.	Double emploi - Déclaration et analyse Lorsqu'un représentant souhaite exercer un autre emploi qui n'est pas lié à ses activités professionnelles de représentant, il doit compléter et déclarer celui-ci. Ces formalités sont importantes et pourraient être simplifiées en établissant une liste de doubles emplois.	Article 3 du <i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i> Formulaire en cas de double emploi https://lautorite.qc.ca/professionnels/cabinets-et-representants/representants/double-emploi-ou-autre-occupation	- Établir une liste de doubles emplois autorisés qui requiert uniquement une déclaration et non une analyse.
22.	Double emploi – Vente à temps partiel Tel que rédigé, l'art. 3 (2) du Règlement empêche les agents et les experts de poursuivre des activités de vente telles que « Tupperware », « chandelles », « bijoux », etc. à temps partiel. Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, le Règlement ne devrait pas interdire ce type d'activité.	Article 3(2) du <i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i>	- Permettre ce type d'activité.
23.	Services en ligne		- Ajouter le nom du détenteur du certificat dans les sections « Communications sécurisées » et « Suivis de demandes ».

	Situation actuelle/ Enjeu	Mesures visées réglementaires/administratives	Proposition pour l'optimisation
	Ajouter le nom du détenteur du certificat dans les « communications sécurisées » et les « suivis des demandes ». Aussi, améliorer les filtres pour effectuer des recherches dans ces 2 sections des services en lignes.		- Améliorer les filtres pour effectuer des recherches dans ces deux sections des services en lignes.
24.	Services en ligne Certaines demandes sont effectuées sous format papier, comme le formulaire en cas de doubles emplois et le formulaire en cas de faillite. Ce format oblige la signature du document du représentant ce qui complexifie le traitement des demandes en télétravail.	https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/indexation/2021/dci_demande-gestion-liens-affaires_fr.pdf	- Créer des formulaires en ligne, en format PDF dynamique, afin qu'ils puissent être remplis sans avoir besoin de la version Pro DC d'Adobe Acrobat.
25.	Services en ligne Les accès aux services en ligne de l'Autorité ne peuvent pas être segmentés, ce qui donne accès à l'ensemble des informations de l'assureur. Ainsi, une personne à qui l'accès est octroyé peut consulter toute la correspondance dont celle relative aux stages, aux rattachements, aux rappels de dépôts de différents rapports ou documents, aux factures, au maintien de cabinet, etc. Ces documents sont rattachés à une catégorie et il serait souhaitable de gérer les accès en fonction de ces catégories, donc donner un accès partiel aux données à certaines personnes.		- Prévoir des accès partiels aux données contenues dans les services en ligne en fonction des catégories.
26.	Signature électronique Certains rapports requièrent une signature « papier », dont l'Examen de la santé financière (ESF) et le rapport de l'actuaire.		- Permettre la signature électronique de l'Examen de la santé financière et du rapport de l'actuaire.
27.	Assermentation Les assureurs comprennent l'importance des documents et déclarations qu'ils soumettent à l'Autorité. L'assermentation de plusieurs documents ne semble cependant pas nécessaire pour donner plus de forces aux déclarations des assureurs.	Déclaration relative à l'ouverture d'un compte séparé https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/professionnels/cabinets-representants/dci_annexe-ouverture-compte-separe_fr.pdf Déclaration relative à l'absence d'un compte séparé	- Éliminer l'obligation d'assermenter certains documents.

	Situation actuelle/ Enjeu	Mesures visées réglementaires/administratives	Proposition pour l'optimisation
	<p>Rappelons qu'en vertu de l'article 491 de la <i>Loi sur les assureurs</i>, un assureur qui transmet des documents incomplets peut faire l'objet d'une sanction.</p>	<p>https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/professionnels/cabinets-representants/dci_annexe-absence-compte-separe_fr.pdf</p> <p>Déclaration relative à la mise à jour d'un compte séparé https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/professionnels/cabinets-representants/DCl_Annexe-maj-compte-separe.pdf</p> <p>Déclaration solennelle pour absence de réclamation https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/professionnels/assureurs/conformite_decla-solen_absence-recla.pdf</p> <p>Libellé d'assurance (aucun ajout ni modification) – Déclaration solennelle https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/professionnels/cabinets-representants/conformite-declaration_libelle-assurance.pdf</p> <p>Libellé d'assurance (nouveau ou modifié) – Déclaration solennelle https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/professionnels/assureurs/conformite-libelle-assurance.pdf -</p>	