



**BAC**

Bureau d'assurance  
du Canada

Mémoire

**Consultation sur le type et la nature des  
plaintes à divulguer dans le cadre de la  
déclaration annuelle sur les pratiques  
commerciales**

*Présenté au*

**Conseil canadien des responsables de la réglementation  
d'assurance (CCRRA)**

***Bureau d'assurance du Canada***

Novembre 2023

---



## TABLE DES MATIÈRES

I.	INTRODUCTION .....	3
	SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS .....	3
II.	COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS DU BAC.....	3
A.	AUGMENTATION DE L'ÉTENDUE DES PLAINTES À DÉCLARER .....	3
	i. <i>Plaintes liées à des fautes présumées</i> .....	4
	ii. <i>Toutes les autres plaintes</i> .....	5
B.	PLATEFORMES ET PROCESSUS DE DÉCLARATION DES PLAINTES DES ASSUREURS .....	5
C.	HARMONISATION AVEC LA RÉGLEMENTATION DE L'AUTORITÉ .....	5
D.	ÉCHÉANCIER .....	6
III.	CONCLUSION.....	7
IV.	ANNEXE I .....	8

### **Bureau d'assurance du Canada**

1981, avenue McGill College, bureau 620  
Montréal (Québec) H3A 2Y1  
bac-quebec.qc.ca | infoassurance.ca

***Le Bureau d'assurance du Canada est l'association nationale qui représente les assureurs de dommages au pays. Ses sociétés membres représentent 90 % du marché de l'assurance habitation, automobile et entreprise au Canada.***

#### *Mission*

*Le BAC est le porte-parole des assureurs de dommages ainsi qu'un partenaire pour les gouvernements, les intervenants du milieu de l'assurance de dommages et les consommateurs.*

*Depuis plus de 50 ans, le BAC utilise sa position de chef de file pour militer auprès des gouvernements et organismes de réglementation en faveur d'une assurance de dommages accessible et abordable pour tous les Québécois et les Canadiens. Il travaille également sur différents enjeux qui touchent non seulement l'industrie de l'assurance, mais les différents paliers de gouvernement.*



## I. INTRODUCTION

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) expose ci-après les commentaires de ses membres, à l'occasion de la consultation du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (« CCRRA ») sur le « **Type et la nature des plaintes à divulguer dans le cadre de la déclaration annuelle sur les pratiques commerciales** ». Le BAC remercie le CCRRA de l'attention qu'il accordera à ses commentaires.

### SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

En réponse à la présente consultation, le BAC fait les recommandations suivantes :

1. Retirer complètement la notion de fautes présumées et l'obligation de les divulguer lorsqu'elles ne répondent pas au critère d'escalade (renvoyée ou transmise au niveau suivant).
2. Retirer de la proposition l'obligation de divulguer « toutes les autres plaintes » sans égard à leur cheminement au sein de l'organisation et à la volonté de l'assuré de porter plainte.
3. Préciser la démarche de divulgation et de consignation des rapports et des déclarations (l'aspect technique de la saisie des informations requises).
4. Réviser et harmoniser le cadre proposé afin de permettre aux assureurs de traiter efficacement les plaintes et de se conformer à leurs obligations envers le régulateur à l'aide d'une définition claire, sans ambiguïté et d'une manière uniforme.
5. Que l'entrée en vigueur soit au même moment que l'entrée en vigueur en vertu du Règlement à venir de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité). Alternativement, la nouvelle définition du CCRRA pourrait être applicable aux données de 2025, soit pour la déclaration annuelle de 2026, sous réserve que les assureurs disposent d'au moins un an pour procéder aux changements suivant la publication de toutes les clarifications requises.

## II. COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS DU BAC

### A. AUGMENTATION DE L'ÉTENDUE DES PLAINTES À DÉCLARER

La nouvelle définition que les membres du CCRRA proposent d'utiliser pour la Déclaration annuelle de leurs assujettis augmente de façon significative la portée des plaintes à divulguer par les assureurs. En effet, la nature des informations à gérer et à traiter dans le cours normal de leurs activités est complètement modifiée. Actuellement, les assureurs signalent uniquement les manifestations d'insatisfaction qui ne sont pas réglées après avoir été considérées et traitées au niveau opérationnel et qui doivent être prises en charge par le responsable des plaintes désigné par l'organisation. Or, la proposition du CCRRA prévoit qu'en plus des plaintes renvoyées ou transmises au niveau suivant, la déclaration devra inclure les plaintes liées à cinq « fautes présumées » ainsi que « toutes les autres plaintes ».

Dans son rapport sur la déclaration annuelle de 2019<sup>1</sup> et son rapport d'observations de 2021<sup>2</sup>, le CCRRA émet quelques observations et recommandations à l'égard du traitement des plaintes, mais aucune recommandation ne concerne une modification de l'encadrement actuel ou une problématique qui émane de cet encadrement. En l'absence de faits notables qui justifient la nécessité de modifier le cadre actuel, le BAC est d'avis que la nouvelle définition devrait limiter le plus possible l'impact sur les pratiques actuelles des assureurs. Les coûts engendrés par l'implantation de cette nouvelle définition seront importants, aussi, la réorganisation des ressources humaines et les modifications de systèmes informatiques qui seront requises augmentent sans raison la charge de conformité.

<sup>1</sup> Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, *Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales de 2019 – Rapport public*, décembre 2020, p. 26.

<sup>2</sup> Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, *Rapport d'observations consolidées du CCRRA – Examens concertés des pratiques relatives au traitement équitable des clients (TEC)*, octobre 2021, p. 17.



**i. Plaintes liées à des fautes présumées**

Nos membres sont d'avis que l'ajout qui concerne les « fautes présumées » est inapproprié dans le contexte où on cherche à identifier les « insatisfactions quant au service ou au produit offert » et non des manquements à la loi pour lesquels d'autres recours existent. Le BAC est d'avis que la protection du public est déjà efficacement encadrée relativement à ces fautes et que la section « plaintes » de la déclaration n'est pas l'endroit pour les rapporter.

*a) « Bris de confidentialité d'informations relatives aux clients »*

Un bris de confidentialité est un incident qui devrait être traité par le responsable des renseignements personnels et consigné dans un registre des incidents<sup>3</sup>. La législation en vigueur eu égard aux enjeux de protection des renseignements personnels constitue un encadrement suffisant et prévoit déjà les règles applicables en ce qui concerne les bris de confidentialité. Il serait donc à l'avantage de tous que les champs d'activité des différents intervenants soient bien circonscrits pour éviter les dédoublements d'encadrement et la confusion. De plus, la déclaration annuelle du CCRRA contient déjà l'onglet 10 qui traite de la protection des renseignements personnels et qui requiert de fournir le nombre d'incidents relatifs à la vie privée.

*b) « Activités illégales », « manquements à l'éthique » et « pratiques de vente déloyales »*

Les fautes en lien avec les activités illégales, les manquements à l'éthique des représentants et les pratiques déloyales font déjà l'objet d'un encadrement. De plus, le BAC voit difficilement comment les employés de première ligne pourraient qualifier adéquatement les situations portées à leur connaissance qui s'apparentent à une de ces activités.

*c) « Problèmes de conception de produits »*

En ce qui concerne la conception des produits, elle peut être difficile à définir, à reconnaître et à analyser. Il y aurait avantage à ce que des clarifications soient apportées afin que les employés de première ligne puissent identifier les plaintes qui y réfèrent. On peut se demander s'ils devront consigner les insatisfactions des clients qui, à la suite d'une réclamation, croient qu'ils auraient dû bénéficier d'une couverture plus large considérant leurs besoins.

Par ailleurs, en vertu de sa Ligne directrice sur les pratiques commerciales, l'Autorité des marchés financiers (« Autorité ») précise qu'elle s'attend à ce que l'institution financière tienne compte des besoins et des intérêts communs des différents groupes de clients ciblés lors de la conception des produits. Il est donc hasardeux d'affirmer qu'une seule plainte peut être directement liée à un problème de conception de produits. Une problématique liée à la conception du produit constitue plutôt un constat à la suite de l'analyse de plusieurs facteurs, dont les plaintes. En conséquence, le BAC est d'avis qu'il ne devrait pas s'agir d'une plainte aux fins de la déclaration annuelle.

En bref, l'ajout lié aux fautes présumées a pour effet d'élargir l'étendue des plaintes à divulguer sans contribuer au traitement équitable du client puisque les situations visées sont déjà dûment encadrées et qu'au surplus, il accentue l'enjeu de ressources humaines. En effet, l'obligation de saisir manuellement un nombre beaucoup plus important de plaintes réduira nécessairement le temps dédié au service client.

**Recommandation n° 1**

Le BAC recommande donc de retirer complètement la notion de fautes présumées et l'obligation de les divulguer lorsqu'elles ne répondent pas au critère d'escalade (renvoyée ou transmise au niveau suivant).

<sup>3</sup> Au Québec, le *Règlement sur les incidents de confidentialité*, A-2.1, r. 3.1, s'applique.



**ii. Toutes les autres plaintes**

Le CCRRA propose également que soient divulguées toutes les autres plaintes en indiquant leur nombre et leur nature. Bien que les informations requises à leur égard soient limitées, ceci signifie que toutes les insatisfactions quant aux produits ou aux services offerts devront être identifiées et consignées. Les employés devront être formés et les processus internes devront être modifiés. On comprend que le nombre de plaintes à consigner explosera, car les insatisfactions des clients qui sont réglées au premier niveau dans le cours normal des affaires sont beaucoup plus importantes que les insatisfactions qui sont référées à un deuxième niveau.

**Recommandation n° 2**

Le BAC est d'avis qu'il n'est pas justifié d'ajouter un tel fardeau aux assureurs et recommande de retirer de la proposition l'obligation de divulguer « toutes les autres plaintes » sans égard à leur cheminement au sein de l'organisation et à la volonté de l'assuré de porter plainte.

**B. PLATEFORMES ET PROCESSUS DE DÉCLARATION DES PLAINTES DES ASSUREURS**

Un autre enjeu soulevé par les membres du BAC a trait aux plateformes à utiliser pour la déclaration annuelle des plaintes. Devons-nous comprendre que toutes les déclarations devraient désormais être transmises via les services en ligne (SEL) de l'Autorité y compris les plaintes visées par le dernier paragraphe de la définition qui fait l'objet de la présente consultation (« toutes les autres plaintes »)?

**Recommandation n° 3**

Le BAC recommande que soit précisée la démarche de divulgation et de consignation des rapports et des déclarations (l'aspect technique de la saisie des informations requises).

**C. HARMONISATION AVEC LA RÉGLEMENTATION DE L'AUTORITÉ**

Au Québec, dans la dernière version de son Projet de Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier (Règlement), l'Autorité propose une définition de plaintes qui est différente de celle du CCRRA (voir l'Annexe 1) ainsi qu'un encadrement complet en ce qui concerne le traitement des plaintes.

Le BAC est d'avis qu'il est possible de satisfaire à l'objectif de protection du consommateur sans que deux régimes de déclaration de plaintes soient en place dans une même province. D'ailleurs, au Québec, cette façon de faire est contraire à la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif - Pour une réglementation intelligente (Décret 1558-2021).

En effet, malgré certaines ressemblances, la définition de « plainte » qu'on retrouve dans la dernière version du projet de Règlement de l'Autorité et celle proposée par le CCRRA ne sont pas harmonisées, de même que la façon de les rapporter :

- La définition du CCRRA vise les insatisfactions alors que celle du règlement de l'Autorité vise les reproches et les insatisfactions;
- La définition de plainte du Règlement de l'Autorité n'inclut pas de fautes présumées comme celle du CCRRA;
- Pour la déclaration annuelle (définition proposée par le CCRRA), les plaintes renvoyées ou transmises à un niveau supérieur doivent être consignées en détail dans l'outil disponible sur les services en ligne de l'Autorité alors que toutes les plaintes selon le Règlement de l'Autorité, y compris ces dernières, doivent être consignées selon les articles 12, 18, 8 et 9 du Règlement de l'Autorité;
- Pour *toutes les autres plaintes*, selon la définition du CCRRA, l'assureur doit uniquement indiquer le nombre et la nature de la plainte en fonction de catégories qui seraient prédéterminées alors



que, selon les articles 12, 18, 8 et 9 du Règlement de l'Autorité, la plainte doit être documentée et le registre doit contenir :

- Le nombre de plaintes;
- L'information qui permettra d'identifier des causes communes;
- Le résultat du traitement de la plainte;
- Les informations qui permettent d'identifier les enjeux liés à la mise en œuvre de la politique.

Or, toutes les autres plaintes selon la définition du CCRRA pourraient être les mêmes, en partie, que celles visées par le Règlement de l'Autorité considérant le spectre des plaintes visées par l'un et l'autre. Il est très difficile de s'y retrouver ce qui entraîne de la confusion et créera des difficultés d'application.

L'article 50 de la Loi sur les assureurs prévoit qu'un assureur autorisé doit suivre de saines pratiques commerciales et qu'à cette fin, il doit tenir un registre de plaintes. De la même façon, l'article 103 de la Loi sur la distribution des produits et services financiers prévoit que le cabinet doit tenir un registre de plaintes. Le BAC est d'avis qu'un seul registre est suffisant en vertu de la loi et qu'il ne devrait pas être nécessaire de rapporter les plaintes, selon plusieurs définitions et via plusieurs outils ou registres.

**Recommandation n° 4**

Le BAC est d'avis que le cadre proposé devrait être harmonisé et recommande de le réviser afin qu'il le soit. Dans sa version finale, le cadre proposé devrait permettre aux assureurs de traiter efficacement les plaintes et de se conformer à leurs obligations envers le régulateur à l'aide d'une définition claire, sans ambiguïté et d'une manière uniforme.

**D. ÉCHÉANCIER**

Les modifications qui seront requises par la proposition du CCRRA sont à certains égards similaires à celles qui seront requises par le Règlement de l'Autorité (selon l'information disponible à ce jour puisque le texte final du Règlement n'est pas connu). Ainsi, il serait opportun que les nouvelles obligations de divulgation proposées par le CCRRA entrent en vigueur de manière concomitante avec le Projet de Règlement de l'Autorité.

Par ailleurs, nous vous soumettons que les assureurs doivent disposer d'un délai raisonnable afin de leur permettre de satisfaire aux différentes obligations prévues et à la mise en œuvre de nouveaux processus organisationnels. Puisque selon la proposition du CCRRA, l'obligation est de rapporter dans la déclaration annuelle 2025 les plaintes de 2024, les assureurs devraient finaliser l'adaptation des systèmes de technologie de l'information, la gestion du changement, la formation du personnel et le recrutement des nouveaux employés requis par l'augmentation de la charge de travail au plus tard le 1er janvier 2024, ce qui est impossible.

Un délai trop court pourrait avoir pour effet de priver les consommateurs du bénéfice d'obtenir des services de la part de personnes bien formées relativement aux nouvelles notions applicables, faisant ainsi échec à l'objectif du traitement équitable.

**Recommandation n° 5**

Conséquemment, le BAC recommande une entrée en vigueur au même moment que l'entrée en vigueur du Règlement de l'Autorité. Alternativement, la nouvelle définition du CCRRA pourrait être applicable aux données de 2025, soit pour la déclaration annuelle de 2026, sous réserve que les assureurs disposent d'au moins un an pour procéder aux changements suivant la publication de toutes les clarifications requises.



### III. CONCLUSION

Le BAC souhaite remercier le CCRRA pour l'opportunité de présenter ses commentaires à l'occasion de sa consultation sur le type et la nature des plaintes à divulguer dans le cadre de la déclaration annuelle sur les pratiques commerciales. Il s'agit d'un enjeu prioritaire pour les assureurs de dommages.

Le BAC comprend la responsabilité du régulateur en ce qui a trait aux saines pratiques commerciales que doivent suivre ses assujettis. Toutefois, le temps alloué aux dédoublements de formalités comme celles décrites précédemment engendre des coûts importants et accapare des ressources humaines alors que l'optimisation des ressources humaines est un élément incontournable dans le contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre. Le régulateur doit viser l'équilibre entre la protection des consommateurs et le fardeau imposé aux entreprises pour en assurer le respect. Cette cible, parfois difficile à atteindre, doit l'être sans quoi la réglementation entraîne des effets défavorables sur la croissance économique, l'innovation et la compétitivité des entreprises.

Dans cette optique, le BAC réitère qu'il est essentiel de limiter les plaintes qui doivent être rapportées à celles qui sont nécessaires pour assurer la protection du consommateur. Également, le BAC insiste sur l'importance d'harmoniser les exigences et d'éviter les dédoublements.

-----  
Fin du document



#### IV. ANNEXE I

<b>Définition actuelle du CCRRA</b> (Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales)	<b>Proposition de l'Autorité</b> (Projet de règlement)	<b>Proposition du CCRRA</b> (Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales)
<p>Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants, qui subsiste après avoir été considéré et traité au niveau opérationnel compétent pour rendre une décision :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un reproche à l'endroit de l'entreprise;</li> <li>• Le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;</li> <li>• Une demande de mesure corrective.</li> </ul> <p>Ainsi, ne constitue pas une plainte, une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un consommateur, qu'elle soit écrite ou non, lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de l'entreprise. Cependant, dans l'éventualité où le consommateur demeure insatisfait et que son insatisfaction doit être prise en charge par la personne responsable du traitement des plaintes et désignée comme telle dans la politique de l'entreprise, il s'agit alors d'une plainte.</p> <p>Toutefois, les entreprises ne doivent pas retarder indûment le renvoi d'une plainte à un niveau supérieur dans le seul but de se soustraire à l'obligation d'inscrire la plainte dans le rapport des plaintes.</p>	<p>Tout reproche ou toute insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit offert par une institution financière ou un intermédiaire financier, ou à l'égard d'une pratique d'un agent d'évaluation de crédit, qui lui est communiquée par une personne faisant partie de sa clientèle, ou, dans le cas d'un agent d'évaluation du crédit, par une personne concernée sur qui il détient un dossier, pour lequel une réponse finale est attendue.</p>	<p>Une plainte peut être définie comme l'expression d'une insatisfaction quant au service ou au produit offert par un assureur ou un intermédiaire. Elle peut se rapporter à une demande d'indemnisation (sauf si elle concerne l'administration du processus de demande), mais s'en distingue, et elle ne s'entend pas d'une simple demande d'information.</p> <p><u>Obligation de divulgation :</u></p> <p>L'assureur doit divulguer toute plainte (écrite ou autre) qui a été envoyée ou transmise au niveau suivant (nécessitant l'approbation ou le traitement par une personne autre que l'examineur initial ou le premier niveau opérationnel) et toute autre plainte liée à ces fautes présumées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bris de confidentialité d'informations relatives aux clients;</li> <li>• Activités illégales;</li> <li>• Manquement à l'éthique;</li> <li>• Problèmes de conception de produits;</li> <li>• Pratiques de vente déloyales.</li> </ul> <p>Pour toutes les autres plaintes, l'assureur doit uniquement indiquer le nombre de plaintes et leur nature (catégorie d'assurance et catégorie de plainte).</p>