



BAC

Bureau d'assurance
du Canada

Mémoire

Consultation réglementaire sur les règles de gouvernance et de gestion des cabinets, des sociétés autonomes et des représentants autonomes et sur les fonctions du dirigeant responsable

Présenté à

**Me Philippe Lebel, Secrétaire et directeur général des affaires
juridiques
Autorité des marchés financiers**

Bureau d'assurance du Canada - Québec
22 Juillet 2026



Table des matières

REMARQUES INTRODUCTIVES.....	3
CONTEXTE	4
MODIFICATIONS PROPOSÉES	5
GOUVERNANCE, CONFORMITÉ ET GESTION DES RISQUES DES INSCRITS.....	5
<i>Inscrits ayant un rôle additionnel dans la distribution de produits et services financiers.....</i>	6
<i>Formation et compétence des représentants</i>	6
DIRIGEANT RESPONSABLE	7
<i>Fonctions du dirigeant responsable</i>	7
RECRUTEMENT.....	8
SÉLECTION ET GESTION DES RELATIONS D’AFFAIRES	8
IDENTIFICATION ET PRÉVENTION DES CONFLITS D’INTÉRÊTS	9
MESURES INCITATIVES ET CADEAUX AUX CLIENTS	10
FRAIS EXIGÉS AUX CLIENTS	10
CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS	10
ACTIVITÉS EXERCÉES DEPUIS L’EXTÉRIEUR DU QUÉBEC.....	11
SÉCURITÉ DE L’INFORMATION ET UTILISATION DE L’INTELLIGENCE ARTIFICIELLE	11
RÉGIME TRANSITOIRE ET MISE EN ŒUVRE.....	12
CONCLUSION.....	13



Remarques introductives

Le Bureau d'assurance du Canada (« le BAC ») remercie l'Autorité des marchés financiers (« l'AMF ») de l'occasion qui lui est offerte de contribuer à la consultation portant sur le projet de réglementation relative aux règles de gouvernance et de gestion des cabinets, des sociétés autonomes et des représentants autonomes, ainsi qu'aux fonctions du dirigeant responsable (« le Projet »).

Le BAC représente les assureurs de dommages privés opérant au Canada, lesquels souscrivent environ 90 % des primes d'assurance de dommages au pays. À ce titre, il regroupe des entreprises aux modèles d'affaires diversifiés, incluant tant des assureurs offrant leurs produits en mode direct que ceux s'appuyant sur des réseaux de distribution externes, notamment par l'entremise de cabinets de courtage.

Le BAC salue l'objectif de l'AMF de maintenir, conformément à sa mission, un cadre rigoureux en matière de gouvernance, de gestion des risques et de conformité, qui est essentiel à la protection des consommateurs et au maintien de la confiance du public. Toutefois, en l'état, le Projet soulève des préoccupations quant à sa cohérence avec les encadrements existants et à sa mise en œuvre opérationnelle.

En particulier, plusieurs exigences entraînent des chevauchements avec des cadres déjà en place, ainsi que certaines incertitudes relativement aux structures de gouvernance existantes, et introduisent également une charge de conformité additionnelle pour le secteur de l'assurance de dommages, sans que leur valeur ajoutée à l'égard de la protection des consommateurs faisant affaire avec des assureurs inscrits à titre de cabinets soit clairement établie.

Dans ce contexte, le BAC souhaite formuler des commentaires afin de contribuer à une optimisation du cadre réglementaire existant, dans une approche cohérente et proportionnée, fondée sur le risque, afin de favoriser une application adaptée aux réalités opérationnelles du secteur de l'assurance de dommages.

.....

Laurent Fafard
Vice-président, Québec
Bureau d'assurance du Canada

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.



CONTEXTE

Le Projet vise à encadrer de façon uniforme les inscrits de tous types et de toutes tailles, y compris les assureurs inscrits à titre de cabinets. Ces entités ont cependant des réalités et un encadrement existant différents. En effet, les assureurs sont déjà régis par des cadres intégrés en matière de gouvernance, de gestion des risques et de conformité, reposant notamment sur des modèles reconnus, dont le modèle des trois lignes de défense. Le Projet introduit une couche additionnelle de réglementation, sans que sa valeur ajoutée ou sa complémentarité par rapport aux structures existantes soient clairement établies.

Ce décalage est également notable dans l'approche retenue, qui traite le volet « cabinet » de manière cloisonnée, alors que l'encadrement applicable aux assureurs est, pour sa part, intégré. Cette segmentation crée un déséquilibre structurel, dans un contexte où les mêmes entités sont assujetties à des cadres parallèles poursuivant des objectifs similaires.

Par ailleurs, le Projet vise l'établissement de standards minimaux, mais ne semble pas tenir compte des cadres internes robustes dont les assureurs disposent déjà. Ainsi, le projet vient imposer des exigences additionnelles en enchâssant dans un instrument réglementaire des attentes déjà formulées dans le Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits et les lignes directrices. Or, les assureurs disposent déjà de structures de gouvernance sophistiquées, encadrées notamment par diverses lignes directrices en matière de gouvernance, de gestion des risques, de conformité, de saines pratiques commerciales et de gestion des incitatifs, ce qui assure une protection saine et robuste des intérêts du public.

Ultimement, une telle transposition, sans adaptation suffisante, contribue à la duplication des exigences, à une rigidification du cadre existant et à une augmentation de la charge de conformité, ce qui est susceptible de réduire la capacité d'innovation et d'adaptation des acteurs et entre en tension avec l'objectif de maintien d'un secteur financier dynamique.

Au-delà de cette duplication, la problématique réside également dans la méthode de mise en œuvre retenue. Le Projet introduit une responsabilisation individuelle accrue par l'entremise du dirigeant responsable, en remplacement d'un modèle fondé sur une répartition des responsabilités. Cette évolution crée des incertitudes au sein des structures de gouvernance existantes et engendre un risque de confusion dans la répartition des rôles.

Enfin, l'approche retenue adopte une logique uniforme (*« one size fits all »*), qui ne tient pas compte des différences structurelles importantes entre les types d'inscrits et accentue les difficultés d'application pour les assureurs de plus grande taille. Le régime proposé semble avoir été conçu en fonction de cabinets d'assurance de petite ou moyenne taille uniquement. Cela soulève des enjeux particuliers en qui concerne les réseaux de distribution, notamment dans le cas de cabinets affiliés.

Le Projet entraîne ainsi une complexité accrue quant au niveau d'autonomie des cabinets de courtage faisant partie du réseau de distribution des assureurs. En effet, les assureurs pourraient être amenés à intervenir davantage dans les activités de ces cabinets afin de favoriser leur conformité, tout en devant éviter une implication excessive susceptible de compromettre leur autonomie ou de soulever des enjeux de conflits d'intérêts.



MODIFICATIONS PROPOSÉES

Gouvernance, conformité et gestion des risques des inscrits

Les assureurs disposent déjà de cadres internes répondant à des standards élevés. Dès lors, la pertinence d'imposer des obligations supplémentaires déjà prévues dans d'autres cadres normatifs et réglementaires devrait être évaluée au cas par cas, à la lumière des mécanismes déjà en place.

Certes, une certaine flexibilité est prévue quant à la forme et au nombre de politiques, en fonction de la nature, de la taille et de la complexité des activités, toutefois, cette flexibilité ne permet pas pour autant d'éviter la duplication des exigences.

En effet, les politiques adoptées afin de répondre aux attentes des lignes directrices s'appliquent généralement à l'ensemble des activités de l'assureur, de sorte que plusieurs sujets visés par les propositions réglementaires sont déjà couverts. Dans ce contexte, l'accompagnement envisagé par l'AMF, notamment par la mise à disposition de politiques types, pourrait être peu adapté à la réalité opérationnelle des organisations.

Cet enjeu est d'autant plus important pour les assureurs exerçant leurs activités à l'échelle nationale. Lorsqu'un cadre équivalent existe déjà et permet d'atteindre les objectifs recherchés, l'ajout d'exigences distinctes pour le Québec risque surtout de créer de la duplication, d'accroître les coûts de conformité et de nécessiter la mise en place de structures de gouvernance parallèles.

Une avenue pourrait être d'insérer au projet un mécanisme explicite de reconnaissance ou de présomption de conformité pour les organisations qui respectent déjà des exigences équivalentes en vertu d'autres cadres réglementaires.

La mécanique de mise en œuvre soulève également certaines interrogations quant à la manière dont les fonctions de conformité devront s'articuler au sein des structures organisationnelles existantes, particulièrement dans un contexte où le respect du modèle des trois lignes de défense doit être préservé. Pour plusieurs assureurs inscrits comme cabinets, ces fonctions s'insèrent déjà dans des cadres de gouvernance établis, reposant sur une répartition claire des rôles entre les différentes unités internes. Dans ce contexte, il importe de s'assurer que les modalités proposées n'aient pas pour effet d'altérer cette répartition ou de créer une incertitude quant aux responsabilités respectives des fonctions concernées.

De plus, l'approche retenue repose largement sur la notion de dirigeant responsable, ce qui soulève des difficultés d'application. Bien que le Projet semble permettre qu'un appui soit fourni par d'autres fonctions au sein de l'organisation, la concentration formelle des responsabilités entre les mains d'une seule personne se concilie difficilement avec les structures organisationnelles et les pratiques de gouvernance déjà en place chez plusieurs assureurs. Une telle approche risque ainsi d'introduire de la rigidité dans des modèles existants sans égard suffisant à leur fonctionnement intégré.

À cet égard, il importe de rappeler que plusieurs assureurs sont déjà assujettis à des cadres de gouvernance reposant sur une séparation claire des responsabilités entre les différentes lignes de défense, notamment dans le contexte des attentes du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) en matière de gestion de la conformité réglementaire. Dans ce contexte, les attentes proposées à l'égard du dirigeant responsable semblent, dans certains



cas, difficiles à concilier avec les modèles de gouvernance déjà en place. Cette situation risque d'accentuer le besoin de mettre en place des structures particulières au Québec, ce qui augmente le fardeau opérationnel pour les assureurs exerçant leurs activités à l'échelle nationale.

Dans ce contexte, le BAC suggère de clarifier les modalités d'organisation des fonctions de conformité, notamment afin de faciliter leur opérationnalisation, de préserver l'indépendance entre les lignes de défense et d'éviter toute situation où une fonction est appelée à se surveiller elle-même.

Inscrits ayant un rôle additionnel dans la distribution de produits et services financiers

Le BAC salue la décision de l'AMF de ne pas procéder à une révision de l'encadrement applicable aux agents généraux, considérant que leur rôle est déjà bien compris et que les mesures en place sont suffisantes afin d'assurer la protection des consommateurs et l'intégrité du secteur de l'assurance de dommages. Cette approche apparaît d'ailleurs cohérente avec l'objectif d'éviter une dilution des responsabilités entre les différents acteurs, notamment dans un contexte où ces entités sont déjà assujetties à des obligations propres en tant qu'inscrits.

Cette reconnaissance du cadre existant s'accompagne, dans le Projet, d'une ouverture accrue à l'impartition de certaines fonctions de conformité à ces entités. À cet égard, il importe de s'assurer que les modalités proposées ne viennent pas freiner ou compromettre l'effectivité de cette ouverture.

Formation et compétence des représentants

Certaines exigences proposées s'inscrivent largement dans la continuité des pratiques existantes : elles portent sur la connaissance des politiques et procédures, la compréhension du rôle du dirigeant responsable et l'adéquation entre les compétences des représentants et la complexité des dossiers. Elles incluent aussi la maîtrise des produits et services offerts, appuyée par une formation appropriée, ainsi qu'une adaptation des attentes selon la complexité des situations et les besoins des clients, l'ensemble reflétant des exigences déjà en place dans les organisations.

Toutefois, l'imposition d'une obligation supplémentaire aux cabinets de vérifier et de démontrer leur connaissance des dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (« LDPSF ») et de ses règlements risque d'alourdir les processus déjà en place en matière de formation, de surveillance des pratiques et de documentation.

Cette duplication s'étend plus largement aux obligations déontologiques des représentants, aux exigences de formation continue (« UFC ») ainsi qu'aux vérifications déjà effectuées, notamment en matière d'antécédents.

Par ailleurs, l'exigence accrue de documentation et de démonstration du respect des obligations se traduit par une augmentation significative des activités de suivi, notamment en matière de tests, de formation et de reddition de comptes, ce qui entraîne une charge administrative et documentaire supplémentaire, très importante.

Dans ce contexte, le BAC suggère de préciser les obligations de vérification, de manière à limiter les chevauchements possibles et à préserver la clarté de la fonction de surveillance exercée par l'AMF.



Dirigeant responsable

Des incertitudes subsistent quant à l'exigence selon laquelle le dirigeant responsable devrait être un représentant certifié. La lecture du texte réglementaire ne permet pas de conclure de manière claire à une telle obligation, bien que cette interprétation puisse être envisagée.

Les exigences spécifiques, notamment la réussite d'un examen préalable et le respect d'obligations de formation continue, renforcent le caractère prescriptif du rôle sans établir de lien clair avec les compétences réellement nécessaires à l'exercice de fonctions de gouvernance. Les fonctions de gouvernance, de surveillance et de conformité confiées au dirigeant responsable ne paraissent pas, en elles-mêmes, nécessiter systématiquement la détention d'un certificat de représentant. Dans cette mesure, l'exigence envisagée mérite d'être clarifiée et modulée au regard des responsabilités réellement associées à ce rôle.

Le rôle de dirigeant responsable s'inscrit avant tout dans une logique de gestion et de gouvernance. Ainsi, plusieurs professionnels peuvent être considérés comme aptes à exercer ces fonctions, notamment des avocats, des actuaires ou des comptables professionnels agréés, lesquels sont soumis à des cadres déontologiques rigoureux. Le fait de limiter le rôle de dirigeant responsable aux représentants certifiés aurait pour impact de limiter la capacité pour les cabinets de nommer les personnes les plus aptes à occuper ce rôle.

Par ailleurs, la notion de « clause de droits acquis » ainsi que les règles relatives au remplacement du dirigeant responsable en cas d'absence, notamment au-delà de 12 semaines, pourraient soulever des enjeux en matière de droit du travail et de droits de la personne, notamment dans le cas de congés parentaux ou de maladie.

Dans ce contexte, le BAC suggère de clarifier les critères applicables au rôle de dirigeant responsable, afin d'assurer une application proportionnée des exigences qui y sont rattachées et de permettre que ces fonctions puissent être exercées par des professionnels disposant des compétences pertinentes en matière de gouvernance et de gestion.

Fonctions du dirigeant responsable

Bien qu'il soit compris que le dirigeant responsable puisse s'adjoindre du personnel et déléguer certaines tâches, la rédaction actuelle du Projet laisse entendre que certaines fonctions, notamment les vérifications de dossiers clients, devraient être exercées directement par celui-ci. Le Projet prévoit par ailleurs des exigences explicites en matière de documentation des activités de surveillance et de contrôle, incluant la conservation de preuves et de traces des actions réalisées. Ces activités doivent également tenir compte de la nature des produits et services offerts, de l'expérience des représentants concernés ainsi que de certains risques particuliers, ce qui ajoute un niveau d'exigence supplémentaire dans l'évaluation de la conformité.

Une telle approche risque de soulever des difficultés d'opérationnalisation, particulièrement dans les grandes organisations où ces fonctions sont déjà assumées par des équipes spécialisées en fonction du modèle des trois lignes de défense, notamment en matière de contrôles de qualité et de conformité. Elle pourrait également entraîner un dédoublement de certaines attentes en matière de documentation, alors que les représentants certifiés sont déjà assujettis à des obligations similaires.



Dans ce contexte, le BAC suggère que le Projet soit clarifié afin de mieux tenir compte des différents modèles opérationnels. Le dirigeant responsable devrait demeurer imputable de la fonction de surveillance, sans qu'il soit tenu d'exécuter lui-même l'ensemble des tâches opérationnelles qui y sont associées.

Recrutement

Le Projet introduit l'obligation de structurer davantage les processus de recrutement, en encadrant les modalités selon lesquelles les employés et les représentants peuvent participer à ces démarches et en étendant la portée de certaines obligations à tous les employés.

En particulier, l'obligation de procéder, pour tous les employés, à des vérifications portant notamment sur les antécédents judiciaires, la probité, la solvabilité et les références pourrait être problématique. Lorsqu'un employé n'exerce pas d'activités réservées à un représentant inscrit, n'est pas en contact avec le public et que ses fonctions ne comportent pas de lien avec des clientèles vulnérables ou des renseignements sensibles, il ne devrait pas être assujéti aux vérifications proposées. Une telle application générale soulèverait en effet des enjeux au regard des chartes, du droit du travail et des droits de la personne, notamment en matière de discrimination.

Dans le contexte d'un assureur, il convient également de rappeler que tous les employés ne sont pas visés par la LDPSF dans le cadre de leurs fonctions quotidiennes. Les exigences proposées pourraient ainsi avoir pour effet de créer un processus de vérification distinct applicable uniquement à certaines catégories d'employés visées par cette loi.

Le Projet encadre également les pratiques de recrutement impliquant des mécanismes de recommandations ou de référencement, notamment en imposant des conditions quant à la transparence et à la nature des récompenses offertes. Ces exigences ajoutent un niveau de formalisation supplémentaire aux pratiques de gestion des ressources humaines.

En outre, certaines exigences, telles que la vérification des références, correspondent à des pratiques en ressources humaines qui sont désormais moins pertinentes ou difficilement applicables dans certains contextes, notamment en présence de limitations pratiques, comme dans le cas de nouveaux arrivants ou de réponses limitées de la part des anciens employeurs.

Or, plusieurs assureurs disposent déjà de programmes de vérification préalable à l'embauche qui s'appliquent à l'ensemble des employés et qui sont modulés en fonction du niveau de risque associé à chaque poste. Dans ce contexte, il serait utile que l'AMF reconnaisse les programmes de vérification fondés sur le risque déjà en place, afin d'éviter la mise en place de processus parallèles malgré l'existence de contrôles robustes à l'échelle de l'entreprise.

Dans ce contexte, le BAC suggère d'adopter une approche fondée sur les principes, ciblée en matière de vérifications, basée sur la nature des fonctions exercées et le niveau de risque associé, et reconnaissant les programmes de vérification déjà en place lorsqu'ils reposent sur une logique équivalente fondée sur le risque, sans ajouter des obligations strictes et formelles, par le biais d'un règlement.

Sélection et gestion des relations d'affaires

Le Projet impose une obligation de vérification diligente, tant préalable que continue, des tiers avec lesquels un inscrit fait affaire. Cette exigence s'inscrit dans un objectif légitime de protection des consommateurs et de saine gestion des risques.



Toutefois, elle élargit de manière significative les responsabilités opérationnelles des inscrits et s'inscrit dans une logique de supervision accrue des relations d'affaires, dont la portée et les implications mériteraient d'être mieux circonscrites.

Un premier enjeu concerne la définition des ententes avec des tiers et les exclusions prévues. Certaines ententes, notamment celles de distribution ou de courtage, ne sont pas clairement exclues, ce qui soulève des interrogations quant à leur qualification. Le BAC suggère qu'elles soient expressément exclues. À défaut, il serait important de moduler clairement les attentes qui leur sont applicables, afin que le Projet ne vienne pas atténuer les gains de souplesse obtenus dans le cadre de la *Ligne directrice sur la gestion du risque lié aux tiers* ni introduire d'incohérence entre des obligations prescriptives et un encadrement déjà fondé sur les principes.

Dans cette optique, le BAC suggère d'exclure expressément les ententes de distribution et de courtage du champ d'application des obligations prévues à l'égard des tiers ou, à défaut, de moduler clairement les attentes qui leur sont applicables, de manière à préserver la cohérence avec la *Ligne directrice sur la gestion du risque lié aux tiers*.

Une autre distinction pourrait être envisagée pour les relations au sein d'un même groupe financier, compte tenu du fait que, dans d'autres cadres juridiques, notamment en matière corporative ou fiscale, ces relations ne sont pas assimilées à des relations avec des tiers indépendants et que dans ce contexte certaines fonctions sont parfois exercées par des entités liées, sans correspondre, sur le plan opérationnel, à une relation de tiers.

Par ailleurs, l'exigence d'une révision annuelle des ententes est problématique. Une telle obligation est excessive, ne reflète pas la réalité des relations contractuelles à long terme et entraîne une réouverture systématique des négociations, générant une charge importante sans réelle valeur ajoutée. Aussi l'obligation, lorsque l'entente avec un tiers consiste à impartir l'exécution ou la gestion d'une activité du cabinet, de prévoir une reddition de compte par le tiers au moins une fois l'an, n'est pas compatible avec les pratiques actuelles des assureurs.

Cet enjeu est particulièrement marqué pour les assureurs opérant principalement au moyen de réseaux de courtage, pour lesquels la gestion et la stabilité des ententes contractuelles constituent un élément central du modèle d'affaires.

Une approche fondée sur des déclencheurs pertinents, tel que des changements significatifs dans la nature de la relation d'affaires, le profil de risque du tiers, les résultats des mécanismes de suivi ou la survenance d'événements particuliers, et définis selon les cadres internes de gestion des risques des organisations pourrait être une option mieux adaptée à la réalité opérationnelle.

Dans cette optique, le BAC suggère d'adopter une approche fondée sur des déclencheurs pertinents, alignés sur les pratiques de gestion des risques des organisations, plutôt qu'une obligation uniforme de révision périodique.

Identification et prévention des conflits d'intérêts

Le Projet précise les obligations relatives à l'identification et à la prévention des conflits d'intérêts en mettant l'accent sur les situations où les intérêts du client pourraient être subordonnés à ceux de l'inscrit ou du représentant, ainsi que sur toute situation susceptible d'influencer l'exécution des obligations au détriment du client. Ces principes figurent déjà



dans les codes de déontologie applicables aux représentants ainsi que dans les cadres normatifs existants.

Par ailleurs, ces obligations sont étroitement liées à celles relatives au caractère approprié des produits et services offerts, déjà encadrées dans les régimes existants.

Dans ce contexte, les exigences proposées ont une dimension répétitive d'obligations déjà en vigueur, ce qui pourrait entraîner de la confusion.

Dans ce contexte, le BAC suggère de circonscrire ces exigences afin d'éviter la duplication avec les cadres déontologiques existants

Mesures incitatives et cadeaux aux clients

Dans l'ensemble, le Projet reprend une définition large des mesures incitatives, qui correspond à celle prévue dans la *Ligne directrice sur la gestion des incitatifs*. Cette définition est cohérente avec les cadres existants, mais sa transposition dans un cadre réglementaire contraignant a pour effet d'étendre directement la portée d'exigences déjà encadrées en droit souple à des mécanismes centraux de gestion et de performance. En outre, ces principes figurent déjà dans les codes de déontologie applicables aux représentants ainsi que dans les cadres normatifs existants auxquels sont assujettis les assureurs.

Le Projet prévoit également la formalisation de ces pratiques dans des politiques détaillées et la tenue de registres, ce qui alourdit la charge administrative sans démonstration d'un risque additionnel.

Le BAC suggère de privilégier une approche fondée sur les principes déjà établis, sans imposer de formalisation supplémentaire lorsqu'aucun risque additionnel n'est démontré.

Frais exigés aux clients

Le Projet précise que les frais exigés doivent être justifiés, proportionnels au service offert et faire l'objet d'une divulgation claire au client, incluant les conditions applicables et le consentement du client. Il prévoit également que des frais additionnels ne devraient pas être exigés lorsqu'une rémunération est déjà perçue.

Ces exigences reflètent des principes déjà bien établis en matière de traitement équitable des clients, intégrés dans les cadres normatifs et déontologiques applicables.

Dans ce contexte, la formalisation de ces pratiques dans un règlement pourrait entraîner de la confusion, dans la mesure où elle introduit un niveau supplémentaire d'exigences de documentation et de justification, sans démonstration d'un enjeu nécessitant un renforcement du cadre existant.

Le BAC suggère de limiter la codification de pratiques déjà encadrées, lorsque celles-ci sont déjà intégrées et appliquées de manière adéquate dans les organisations.

Continuité des activités

Le Projet prévoit la mise en place de mécanismes ou de plans d'action visant à assurer la continuité du service, y compris en cas d'interruption des activités, ainsi que la définition des procédures et des ressources nécessaires à la reprise des opérations. Il introduit également



des attentes relatives à la continuité du service tout au long du cycle de vie du produit, incluant lors de la fin de la relation avec le client.

Ces éléments correspondent à des principes déjà encadrés notamment par les lignes directrices applicables et intégrés aux pratiques des organisations.

Dans ce contexte, le BAC suggère d'éviter la duplication des exigences déjà prévues dans les lignes directrices applicables, afin de maintenir un cadre cohérent et intégré.

Activités exercées depuis l'extérieur du Québec

De manière générale, le Projet introduit une ouverture, notamment en permettant l'exercice à l'extérieur du Canada pour une période limitée, ce que le BAC salue. Toutefois, l'exigence de consentement écrit préalable du client lorsque le représentant se trouve à l'extérieur du Canada sera difficile, voire impossible à opérationnaliser, notamment dans les centres d'appels, où elle est difficilement applicable compte tenu des volumes et de la rapidité des opérations. Par ailleurs, des interrogations subsistent quant à la valeur ajoutée de ces exigences du point de vue de la protection du consommateur. En effet, la localisation géographique du représentant n'a pas d'incidence significative sur la qualité du service lorsque les systèmes utilisés sont les mêmes. À titre d'exemple, les assureurs mettent déjà en place des mesures robustes en matière de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels, indépendamment de la localisation des employés, et effectuent déjà des analyses lorsqu'elles autorisent le travail d'employés autres que des représentants à partir de l'étranger.

Dans ce contexte, l'exigence du consentement écrit est susceptible de créer une incertitude chez le consommateur. De plus, ces contraintes entraînent des effets organisationnels indésirables, notamment en matière d'équité entre les employés et dans les relations de travail, et peuvent amener les employeurs à ne pas mettre en œuvre ces pratiques, non pas en raison d'une interdiction réglementaire, mais en raison de la charge administrative. Pour les assureurs inscrits à titre de cabinets, l'opérationnalisation de cette exigence de consentement apparaît particulièrement difficile sur le plan pratique, de sorte que la possibilité de travailler à l'extérieur du Canada risque, en réalité, de demeurer théorique. Or, la flexibilité quant au lieu d'exercice des activités constitue désormais un levier important en matière d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre. Il est opportun que le cadre réglementaire tienne compte de cette réalité afin d'assurer le dynamisme du secteur de l'assurance.

Dans ce contexte, le BAC suggère d'envisager des modalités plus flexibles, notamment par une divulgation générale dans les politiques externes, plutôt que par une obligation systématique à l'égard de chaque client, afin de mieux concilier les objectifs de transparence avec les réalités opérationnelles.

Sécurité de l'information et utilisation de l'intelligence artificielle

Le Projet introduit des exigences relatives à la protection de l'information, incluant la mise en place de mesures visant à assurer la sécurité des systèmes, la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données, ainsi que la désignation d'une personne responsable de ces enjeux.

Ces exigences reflètent des pratiques déjà bien établies et encadrées dans les organisations, notamment au moyen de cadres de gouvernance, de gestion des risques technologiques et



de protection des renseignements personnels. S'agissant plus spécifiquement de l'intelligence artificielle, des réserves importantes subsistent quant à l'approche retenue.

En effet, l'AMF a déjà mis en place un cadre spécifique pour les assureurs, en publiant une *Ligne directrice sur l'utilisation de l'intelligence artificielle*. Dans ce contexte, il apparaît préférable que les attentes relatives à l'intelligence artificielle continuent d'être développées dans ce cadre, plutôt qu'au sein du présent projet réglementaire. Dans ce contexte, l'inclusion, dans le Projet, de dispositions à caractère large, est susceptible de créer une incertitude d'interprétation, voire des contradictions entre la réglementation et la ligne directrice.

En outre, les attentes relatives à l'utilisation de l'intelligence artificielle, notamment en ce qui concerne l'encadrement de son utilisation et la gestion des risques associés, s'inscrivent dans des enjeux beaucoup plus larges que ceux visés par le Projet. Elles nécessitent des balises claires, structurées et cohérentes afin d'assurer une application adéquate et d'éviter des interprétations divergentes selon les organisations.

Une telle approche permettrait de favoriser un encadrement cohérent et centralisé de l'intelligence artificielle, tout en évitant le risque de chevauchement ou de duplication entre différents instruments réglementaires et normatifs.

Dans cette perspective, le BAC suggère que les enjeux liés à l'intelligence artificielle soient traités dans une approche cohérente et adaptée à l'échelle de l'industrie, en tenant compte du fait que les assureurs sont déjà visés par un encadrement spécifique, tout en reconnaissant les particularités propres aux cabinets indépendants.

RÉGIME TRANSITOIRE ET MISE EN ŒUVRE

Le Projet prévoit des mesures de transition pour certaines fonctions, dont celle du dirigeant responsable, incluant des exigences graduelles en matière de formation et de compétences. La mise en œuvre de ces dispositions dépendra toutefois directement du contenu final des obligations applicables et de leur niveau de complexité et nécessitera des délais plus importants compte tenu des ajustements organisationnels qu'elles impliquent.

Plus largement, le Projet comporte encore, en l'état, plusieurs zones d'incertitude, qui limitent la capacité des organisations à évaluer adéquatement les efforts requis et à planifier les ressources nécessaires.

Dans ce contexte, une entrée en vigueur progressive permettrait de tenir compte des différences entre les acteurs et la complexité des ajustements requis, tout en évitant des perturbations opérationnelles importantes.

Enfin, dans la mesure où des enjeux structurants subsistent, une nouvelle phase de consultation apparaît nécessaire afin de permettre un ajustement substantiel du Projet à la lumière des éléments soulevés et d'assurer une mise en œuvre cohérente et réalisable.

Le BAC recommande la mise en place d'un régime transitoire gradué et différencié, ainsi que la tenue d'une nouvelle phase de consultation afin d'assurer une mise en œuvre cohérente et réaliste.



CONCLUSION

En conclusion, le BAC réitère son appui à l'objectif poursuivi par l'AMF de renforcer l'encadrement des pratiques de gouvernance et de gestion dans une perspective de protection des consommateurs et de maintien de la confiance du public.

Toutefois, le Projet, en l'état, soulève des enjeux importants quant à sa portée, son intégration avec les cadres existants et sa mise en œuvre opérationnelle. Plusieurs exigences entraînent des duplications du cadre de gouvernance déjà en place et donc une charge de conformité additionnelle, notamment pour les assureurs inscrits à titre de cabinets.

De plus, la méthode de mise en œuvre retenue, notamment la superposition des exigences, la transposition d'attentes issues des lignes directrices en obligations réglementaires et l'introduction d'exigences difficiles à opérationnaliser, est susceptible de créer des incohérences et de compromettre l'efficacité du cadre.

Dans ce contexte, et dans le but de favoriser une optimisation réglementaire pour le secteur de l'assurance de dommages, les recommandations du BAC, visent à recentrer le Projet autour d'une approche mieux intégrée, proportionnée et fondée sur le risque, en favorisant la reconnaissance des dispositifs existants et une application différenciée tenant compte de la réalité des assureurs inscrits comme cabinets.

Dans ce contexte, le BAC et ses membres demeurent pleinement mobilisés afin de poursuivre le dialogue avec l'AMF et de contribuer, de manière constructive, à l'évolution du cadre proposé, notamment en exposant plus en détail les réalités opérationnelles du secteur de l'assurance de dommages et les conditions nécessaires à une mise en œuvre cohérente et efficace.

--- Fin du mémoire