

ENJEUX, PRATIQUES ET RÉGLEMENTATION EN ASSURANCE  
AUTOMOBILE : UNE COLLABORATION RÉUSSIE ENTRE  
L'AUTORITÉ ET LE GAA

Notes pour une allocution prononcée par

M. Patrick Déry

Surintendant de l'encadrement de la solvabilité

Autorité des marchés financiers

Montréal, le 26 mars 2014

N.B. Seule l'allocution prononcée fait foi

Je veux d'abord remercier Monsieur Michel Laurin, président du conseil d'administration de même que Madame Johanne Lamanque, directrice générale du Groupement des assureurs automobiles, pour cette occasion de venir discuter avec vos membres : les assureurs qui sont présents dans le marché de l'assurance automobile au Québec.

Je tiens à saluer également la présence des membres du conseil du GAA ainsi que de Monsieur Richard Boivin, sous-ministre adjoint au ministère des Finances et de l'Économie.

Il me fera plaisir, au cours des prochaines minutes, de partager mes points de vue sur la collaboration qui existe entre l'Autorité et le GAA ainsi que sur différents enjeux d'intérêt commun.

### **Un peu de contexte**

En 2014, nous célébrerons le 40<sup>e</sup> anniversaire du rapport Gauvin qui a mené à la loi de 1978 sur l'assurance automobile. L'idée du « no fault » était née.

Plusieurs problématiques ont amené cette importante réforme :

- les difficultés et les coûts associés à la détermination de la part de responsabilité lors d'un accident;
- les coûts et les délais associés à la judiciarisation des dossiers;
- résultats : une proportion importante des victimes n'étaient pas indemnisées car, dans bien des cas, la personne responsable de l'accident était insolvable; les victimes ne recevaient pas de soutien adéquat pour la réadaptation.

Cette réforme a cependant été tout un défi à implanter à l'époque. C'était un changement majeur dans la mentalité de tous les intervenants, tant assureurs que consommateurs.

La création et la mise en place de la Régie de l'assurance automobile, maintenant devenue la SAAQ, fut certainement un très gros défi.

Aussi, la fin des recours en droit commun, qui faisait en sorte que le Québec devenait la 1<sup>ère</sup> en Amérique du Nord à abolir de tels recours, a également entraîné beaucoup de réactions dans le milieu juridique.

Finalement, certains assureurs pensaient que leur rentabilité allait diminuer avec la perte des primes liées aux blessures corporelles.

Le Québec s'est néanmoins donné un système d'assurance automobile « hybride » : l'État s'occuperait désormais du volet corporel et le privé continuerait de s'occuper des dommages matériels.

Quarante ans plus tard, on peut affirmer que cette réforme a fait ses preuves en jetant les bases d'une industrie de l'assurance automobile saine et prospère au Québec.

Rien n'est parfait dans la vie, mais lorsqu'on observe les enjeux qui existent actuellement chez certains de nos voisins, je pense que les choix faits historiquement au Québec ont généré des résultats intéressants :

- les victimes d'un accident sont prises en charge et ne font plus face au risque d'insolvabilité d'un tiers responsable;
- les propriétaires de véhicules obtiennent de l'assurance à un coût raisonnable; et
- les assureurs auto continuent, année après année, de faire de bonnes affaires.

Il est remarquable que, dans un contexte où la prime moyenne souscrite diminue d'année en année, la rentabilité des assureurs demeure au rendez-vous. Malgré le fait que cette rentabilité a quelque peu diminué ces dernières années, elle demeure toutefois supérieure à la moyenne historique et dépasse même les objectifs de rendement fixés par les assureurs.

Donc, c'est une situation gagnante-gagnante-gagnante, tant pour les victimes, pour les consommateurs et pour les assureurs.

Notons simplement que la prime moyenne (incluant le volet corporel de la SAAQ) était de 712 \$ au Québec en 2012, alors qu'elle atteignait 1 551 \$ – plus du double – en Ontario.

Avec cette réforme est venue également la création du Groupement des assureurs automobile (GAA).

L'existence de ce regroupement facilite grandement notre travail, à l'Autorité. Cela nous permet notamment d'aborder directement et avec tous les assureurs en même temps divers enjeux qui touchent l'ensemble de l'industrie.

Je peux témoigner personnellement de l'excellente collaboration qui existe entre nos deux organisations, depuis mon arrivée en fonction il y a un peu plus d'un an. Je pense toutefois que la meilleure démonstration de cette collaboration se trouve dans les nombreux dossiers qui ont été menés au cours des dernières années.

En voici quelques exemples.

## **Quelques exemples de collaboration**

### 1. Programme de vérification de la conformité et de l'utilisation des données du Fichier central des sinistres automobiles (« FCSA »)

Le programme de vérification de la conformité et de l'utilisation des données du FCSA est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2010.

L'Autorité a délégué au GAA la responsabilité d'effectuer ces vérifications auprès de tous les utilisateurs du FCSA, c'est-à-dire les assureurs et les cabinets d'assurance.

Lorsqu'un représentant du GAA se présente dans vos institutions pour effectuer ces vérifications, il le fait à titre d'inspecteur dûment autorisé par l'Autorité, c'est-à-dire qu'il a les mêmes droits et pouvoirs qu'un inspecteur de l'Autorité.

Le fait que du personnel du GAA puisse agir en tant qu'inspecteur de l'Autorité est un bel exemple de la maturité de la collaboration qui existe entre nos deux entités.

À ce jour, toutes les compagnies d'assurance ont été visitées au moins une fois. De plus, tous les cabinets d'assurance qui consultent le FCSA par l'entremise de l'accès Web ont également été visités au moins une fois.

### 2. Police d'assurance de remplacement

La police d'assurance de remplacement est entrée en vigueur le 1er octobre 2010. Il a ainsi fallu développer une police standard qui serait disponible pour tous les assureurs. Et pour écrire cette nouvelle police, l'expertise du GAA a été grandement mise à contribution afin de développer une police d'assurance de remplacement qui convenait à tous les intervenants.

### 3. Police d'assurance automobile rédigée en langage simple

Un autre bel exemple récent de la collaboration entre l'Autorité et le GAA a été le projet de traduire les polices d'assurance automobile FPQ n° 1 et n° 5 en langage simple.

Un comité de travail a été créé regroupant des représentants du GAA, de l'industrie, d'Éducaloi et de l'Autorité. Le projet a été un franc succès que nous avons souligné lors de l'assemblée générale, l'an dernier.

Le produit final est excellent et à l'Autorité, on ne se gêne pas pour inviter les assureurs à s'en inspirer pour la rédaction des autres polices d'assurance vendues sur le marché. Ceux qui ont participé à la récente journée de l'assurance de dommages ont certainement entendu mon PDG se prononcer à ce sujet.

Une nouvelle phase du projet va bientôt débiter afin que toutes les autres polices d'assurance automobile soient rédigées dans un langage similaire à celui des F.P.Q. n° 1 et n° 5.

Encore une fois, la collaboration du GAA et de l'industrie sera sollicitée afin de réaliser ce projet.

#### 4. De nombreuses autres occasions de collaborer

Toujours sur le thème de la collaboration entre nos deux organismes, des rencontres de travail ont lieu régulièrement favorisant ainsi l'échange d'information et l'avancement des dossiers.

Nous apprécions l'ouverture dont fait preuve l'industrie en permettant à l'Autorité de participer, selon les circonstances, aux travaux de ces différents comités. Je pense en particulier au comité sur les normes et pratiques en assurance automobile et celui de l'actuariat.

Notre présence occasionnelle sur ces comités permet à l'Autorité de présenter « en amont » son point de vue sur divers dossiers, ce qui favorise un cheminement plus efficace vers des résultats qui sont à la satisfaction de tous.

Il en va de même avec la présence de l'Autorité au sein du conseil d'administration du GAA. Je peux vous confirmer que vos administrateurs sont des gens sérieux et compétents, qui prennent leur mandat à cœur et qui s'impliquent dans les discussions.

En résumé, la relation que nous avons pu développer au fil du temps, entre l'Autorité, le GAA et l'industrie, m'apparaît clairement un « plus », c'est-à-dire un facteur qui génère de la valeur et de la confiance envers l'industrie et je souhaite clairement continuer sur cette voie.

#### **Des dossiers importants sur lesquels nous travaillons**

Cette collaboration sera certainement un « plus » pour mener à terme les travaux en cours sur certains enjeux importants en matière d'assurance automobile. J'aimerais y consacrer quelques minutes.

##### 1. Télématique

Tout d'abord, il y a l'utilisation par les assureurs de la télématique. Cette nouvelle technologie a fait son apparition sur le marché québécois depuis environ 2 ans.

Le système qui est installé sur les véhicules permet aux assureurs de recueillir diverses informations sur le comportement routier de leurs assurés.

L'Autorité ne remet pas en question – loin de là – l'utilisation de la télématique par les assureurs, reconnaissant qu'il s'agit d'un outil de tarification novateur.

C'est également un outil susceptible d'améliorer les comportements routiers des assurés, qui bénéficieront d'économies s'ils portent attention à leur conduite et réduisent les manœuvres « à risque ».

En fait, grâce au système « hybride » d'assurance au Québec dont je parlais au début, ce produit a le potentiel de bénéficier à la société dans son ensemble puisqu'il pourrait réduire également les coûts associés au volet corporel des dommages subis en cas d'accident.

Par contre, comme pour toute innovation, il importe que l'ensemble des facettes soient bien comprises et dans le cas de la télématique, la question des renseignements personnels mérite selon moi une attention particulière.

L'Autorité continuera évidemment de rappeler aux assureurs l'importance de respecter les lois et règlements en vigueur au Québec en matière de protection des renseignements personnels, de leur utilisation aux fins appropriées, du respect de la confidentialité des renseignements recueillis, de même que sur le partage ou l'échange de ces informations avec des tiers.

Est-ce que les règles en vigueur sont suffisamment précises et bien adaptées à la télématique? C'est une des questions que nous nous posons et à laquelle nous tenterons de répondre dans la prochaine année.

Un autre enjeu important qui est associé à l'utilisation de la télématique concerne la propriété des données recueillies par les assureurs. Un assuré pourrait-il les utiliser pour obtenir une soumission auprès d'un autre assureur ou via un courtier? Ce n'est pas une question simple, mais elle nous est posée par des acteurs du marché. Il faudra y répondre aussi.

Nous nous questionnons sur les méthodes qui sont utilisées par les assureurs pour recueillir ces informations et, en particulier, quel est le rôle et les limites d'un fournisseur de service? Ici encore, notre questionnement est le suivant : les règles en vigueur au Québec et les attentes émises par l'Autorité dans la ligne directrice sur l'impartition sont-elles adéquates et adaptées à l'égard d'un produit comme la télématique?

Dans mon esprit, l'assureur doit s'assurer que son fournisseur de services a mis en place des règles et des procédures qui sont adéquates et conformes à ses exigences, puisqu'ultimement, l'assureur demeure responsable des activités qui sont imparties.

Enfin, nous analyserons la nature des renseignements obtenus par la télématique afin de déterminer à quelles fins et dans quelles circonstances ils doivent être utilisés par les assureurs et ce, toujours en lien avec le respect de la vie privée des assurés.

Ce sont là quelques réflexions et questionnements que nous avons au sein de l'Autorité et sur lesquels nous entendons prendre position au cours de l'année qui vient.

Nous suivons également de près ce qui se fait en Ontario à cet égard. D'ailleurs, la Commission des services financiers de l'Ontario a rendu public, en mai 2013, un bulletin portant sur l'utilisation de la télématique dans la tarification.

## 2. Assurance de remplacement

Un autre enjeu que nous avons identifié concerne le marché de l'assurance de remplacement.

La police d'assurance de remplacement est vendue presque exclusivement par le réseau de la distribution sans représentant. La formule la plus courante est celle où un assureur fait affaire avec un administrateur de programme (un TPA), qui administre l'ensemble du programme d'assurance de remplacement de l'assureur, et où les polices sont vendues directement par un concessionnaire automobile qui agit alors à titre de distributeur pour le compte de l'assureur.

Il y a des responsabilités et des risques qui viennent avec la distribution sans représentant. Qu'on pense simplement au risque de réputation, du fait que c'est le nom et le logo de l'assureur qui se retrouvent sur la police qui est remise au consommateur.

Par conséquent, l'Autorité s'attend à ce que les assureurs mettent en place toutes les procédures et mesures nécessaires afin d'assurer le respect des obligations qui incombent à chacun, c'est-à-dire aux assureurs, aux administrateurs de programme et aux concessionnaires automobiles.

Nous avons entrepris des travaux en lien avec des problématiques liées à la vente de ce produit, notamment en matière de pratique commerciale et de traitement équitable du consommateur.

Par exemple, l'Autorité se questionne :

- lorsqu'elle constate qu'entre 50 % et 70 % de la prime payée par le consommateur est remise sous forme de commission;

- lorsqu'elle constate que, malgré la publication d'un avis dans son Bulletin du 23 juillet 2010 à l'effet que les assureurs et les concessionnaires d'automobiles devaient obligatoirement offrir les deux options disponibles aux clients, près de 90 % des polices vendues le sont sous l'option 1 (remplacer le véhicule chez le même concessionnaire), alors que le client est en droit de choisir l'option 2 (lui permettant d'obtenir son nouveau véhicule auprès d'un autre concessionnaire); ou
- lorsqu'elle constate que des distributeurs posent certains gestes réservés aux représentants dûment certifiés auprès de l'Autorité, allant de la collecte de renseignements personnels à l'offre de conseils en assurance.

Au cours des prochains jours, semaines et mois, l'Autorité entend faire plusieurs interventions auprès des intervenants dans ce marché afin de s'assurer que la réglementation est bien comprise de tous, et surtout, qu'elle soit respectée par tous.

Comme j'ai eu l'occasion de le dire à certains acteurs du marché que j'ai pu rencontrer au cours des derniers mois, nous savons que c'est un produit qui répond à certains besoins des consommateurs et qui génère des bénéfices importants pour les entreprises impliquées. Il serait regrettable que des pratiques commerciales inadéquates et non corrigées conduisent à une remise en question plus fondamentale sur la mise en marché de ce produit.

La collaboration de tous sera, encore ici, grandement utile et appréciée.

### 3. Pratiques commerciales

Ce qui m'amène à vous dire quelques mots sur notre Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales, publiée en juin 2013.

Cette ligne directrice énonce les attentes de l'Autorité afin que le traitement équitable des consommateurs soit un élément central de la culture des assureurs.

Tel que je le disais à l'instant : peu importe les moyens utilisés pour distribuer ses produits, c'est le logo et le nom de l'assureur que le client voit sur sa police. Cette responsabilité ultime de l'assureur ne peut être esquivée et elle doit être intégrée à sa gestion des risques, notamment.

Nous allons au cours de la prochaine année commencer par sonder l'industrie sur son degré de conformité aux attentes exprimées dans la ligne directrice.



Les résultats de cette démarche nourriront notamment notre programme de surveillance.

Nous avons eu déjà plusieurs discussions avec l'industrie, notamment du côté des assureurs vie. Nous entendons faire de même avec les représentants des assureurs dommages.

Nous adoptons ainsi une approche graduelle et pragmatique qui permettra de traiter ce sujet fondamental avec le niveau d'attention approprié.

## **Conclusion**

En conclusion, comme je le disais d'entrée de jeu, nous avons la chance au Québec d'avoir aujourd'hui, grâce en partie à des décisions prises il y a 40 ans, un secteur de l'assurance automobile qui est sain, bien capitalisé, rentable, et qui procure aux consommateurs des produits adéquats, rédigés en langage simple et à des coûts très compétitifs.

Cela ne veut pas dire qu'il ne reste aucun dossier ou sujet qui méritent réflexion. J'en ai évoqué ce matin quelques-uns.

La clé dans la poursuite de ce succès collectif réside selon moi dans l'entretien et le développement de la relation de confiance, d'ouverture et de collaboration qui s'est installée au fil du temps entre l'industrie, le GAA et l'Autorité.

Qui sait à quels défis l'industrie de l'assurance automobile sera confrontée au cours des 10, 20 ou 40 prochaines années? Les progrès technologiques ne cesseront pas. On discute par exemple de plus en plus des « voitures intelligentes » qui pourraient se conduire seules, sans interventions humaines. Il y aura toujours de nouveaux défis et enjeux à surmonter.

Vous pourrez compter sur mon équipe et moi pour être des partenaires exigeants, certes, mais qui voudront toujours s'assurer de bien comprendre vos enjeux. C'est ainsi que nous continuerons à trouver ensemble les solutions les mieux adaptées à notre réalité québécoise.

Je vous remercie pour votre attention et vous souhaite une bonne assemblée générale.