



Notes pour une allocution prononcée par

M^e Louis Morisset
Président-directeur général
de l'Autorité des marchés financiers

Journée de l'assurance de dommages 2014

Montréal, le 12 mars 2014

N.B. : Seule l'allocution prononcée fait foi

Bonjour à tous,

D'abord, j'aimerais remercier sincèrement Serge Therrien de m'avoir invité à cette édition 2014 de la Journée de l'assurance de dommages.

De mon point de vue, c'est une journée importante parce qu'elle permet de focaliser l'attention de tous les acteurs de l'industrie sur les enjeux propres au secteur de l'assurance de dommages.

Il y a quelques instants, j'ai eu l'occasion de faire une courte visite du Salon, et j'ai pu saluer quelques-uns d'entre vous. Mon impression personnelle du salon est celle d'une industrie extrêmement dynamique.

Je tiens à saluer madame Maya Raic, présidente de la Chambre de l'assurance de dommages, une interlocutrice-clé pour l'Autorité des marchés financiers. Je tiens également à saluer mon collègue Eric Stevenson ainsi que les autres collègues de l'Autorité qui assistent à cette journée.

Être avec vous aujourd'hui me permet de faire une pierre deux coups.

D'une part, c'est une belle occasion de vous rencontrer, c'est la première fois que je prends la parole officiellement devant les professionnels de l'assurance de dommages.

D'autre part, ça me permet de vous souligner l'importance pour l'Autorité de partager avec l'industrie des tribunes comme celle d'aujourd'hui, sur des enjeux importants qui nous concernent tous.

L'assurance de dommages est un secteur clé au Québec. S'il y a quelqu'un qui en doutait encore, il sera facilement confondu.

Le secteur regroupait en 2013 :

- 180 assureurs;
- Plus de 1 300 cabinets, sociétés et représentants autonomes;
(1 337 exactement);
- Plus de 14 600 agents, courtiers et experts en sinistre, dont 61 % sont des femmes.

Il est donc primordial pour l'Autorité :

- de comprendre les nouvelles réalités auxquelles vous êtes confrontés;
- d'en suivre l'évolution;
- et de contribuer, dans un contexte ouvert au dialogue, à des solutions réglementaires adaptées à vos enjeux.

Notre rôle comme régulateur pour le secteur de l'assurance de dommages, je vous le rappelle, comporte quatre grandes activités :

- On surveille la solvabilité des assureurs. Donc, on s'assure ainsi que les institutions qui offrent de l'assurance aux consommateurs soient solides, et bien capitalisées.
- On encadre et on surveille les pratiques commerciales des assureurs, en particulier en veillant à ce que les consommateurs reçoivent un traitement équitable lors de l'achat de produits financiers.
- On délivre vos droits de pratique, que vous soyez agents, courtiers ou experts en sinistre, et on surveille les pratiques de vos cabinets.
- Finalement, on informe en menant des campagnes de sensibilisation auprès du grand public pour encourager les consommateurs à être vigilants, et notamment à vérifier qu'ils font affaire avec un « vrai représentant », qui est dûment certifié auprès de l'Autorité.

Le thème de la journée d'aujourd'hui, centrée sur la problématique des changements climatiques, nous interpelle tous.

Rassurez-vous, loin de moi l'idée de prendre position dans le débat sur la nature scientifique des changements climatiques et de leurs causes. Ce n'est pas de ma compétence personnelle ni celle de l'Autorité, ni non plus notre rôle de statuer là-dessus.

Par contre, on s'intéresse depuis longtemps à cette problématique pour les impacts négatifs de plus en plus importants que les changements climatiques peuvent causer, tant aux assurés qu'aux assureurs.

Il y a déjà un fort consensus sur la réalité des changements climatiques et le réchauffement de la planète.

Selon le tout récent *World Economic Forum's Global Risk Report*, les changements climatiques et l'impact des températures extrêmes occupent respectivement les 5^e et 6^e positions sur l'ensemble des 31 risques globaux jugés les plus importants à l'échelle mondiale.

- On n'a qu'à penser aux graves inondations du mois dernier au Royaume-Uni,
- ou plus près de nous, aux 3,2 milliards de dollars d'indemnités qui ont été versés en raison des catastrophes naturelles survenues au Canada en 2013, particulièrement en Alberta et au centre-ville de Toronto.
- Au Québec, tout le monde se souviendra des inondations dévastatrices du printemps 2011 en Montérégie.

Même le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) a confirmé dans son tout dernier rapport que les variations de températures extrêmes continueront à se manifester et à augmenter, tant en fréquence qu'en intensité.

Je laisse cependant aux prochains invités, et en particulier à monsieur Gachon, le soin de nous en dire plus à ce sujet.

Ce que j'aimerais aborder avec vous ce matin, c'est ce que nous constatons en tant que régulateur sur le plan des pratiques, et ce que nous attendons de l'industrie face à cet enjeu des changements climatiques.

Je vous ramène un peu en arrière, soit en 2010. Nous avons alors réalisé un sondage auprès des assureurs de dommages sur la gestion des risques relatifs aux changements climatiques.

Nous avons rendu publics les résultats en octobre 2011, et c'est encore à ce jour le seul sondage effectué par un régulateur au Canada sur la question.

Ce sondage nous a permis d'obtenir des informations intéressantes. On a appris notamment que :

- la plupart des répondants étaient conscients d'une tendance à la hausse des réclamations dues aux événements climatiques extrêmes et, plus particulièrement, causées par les dégâts d'eau.
- On a aussi découvert que les approches et les stratégies variaient largement d'un assureur à l'autre; pour certains, c'était « *business as usual* »; pour d'autres, c'était plutôt une tendance lourde à suivre et à gérer.
- Enfin, on a vu qu'au sein même de l'assureur sondé, il ne semblait pas toujours très clair d'établir qui devait s'occuper de cet enjeu et comment le faire. Est-ce que ce devait être la responsabilité de la gestion des risques ou encore de la fonction actuarielle?

En 2010, nos attentes par rapport aux assureurs s'articulaient principalement autour des trois éléments suivants :

1. La considération des changements climatiques comme un risque émergent important, et son inclusion dans la gestion intégrée des risques de l'assureur;
2. Le développement d'outils et de modèles mieux adaptés pour mesurer les impacts de ce risque, plus particulièrement du côté de la fonction actuarielle chez les assureurs;
3. une plus grande proactivité vis-à-vis des clients et assurés, et des efforts pour continuer à offrir l'accès à des protections d'assurance adéquates, à des primes raisonnables, pour préserver ainsi la confiance des consommateurs et la réputation de l'industrie.

Ce que nous observons depuis, c'est que pour s'adapter aux nouvelles réalités des changements climatiques :

- Les assureurs ont continué à adapter les prix et les produits en fonction de l'accroissement des réclamations.

- Ils se sont aussi mobilisés pour sensibiliser les gouvernements et les municipalités à l'importance d'avoir des infrastructures de qualité pour atténuer les impacts des changements climatiques.
- Ils ont de plus accru leur présence sur le terrain lors de catastrophes afin de répondre plus rapidement et efficacement aux besoins de leurs assurés.

Par ailleurs, depuis la publication et la mise en application de la *Ligne directrice sur la gestion intégrée des risques* en 2009, l'Autorité a constaté que les institutions se sont dotées de cadres de gestion des risques plus robustes et structurés.

- Par exemple, on constate la mise en place de politiques et procédures spécifiques pour l'atténuation des impacts des réclamations causées par l'eau chez plusieurs assureurs.

Aussi, ce que je peux dire aux assureurs, et c'est une bonne nouvelle, c'est que sur le plan des exigences concernant le capital, on ne voit pas d'enjeu. On n'a constaté aucune détérioration notable du niveau de solvabilité des assureurs qui aurait été due aux changements climatiques.

De même, aucun assureur à notre connaissance n'a senti le besoin d'adapter sa gestion du capital en fonction des impacts potentiels des changements climatiques.

Même du point de vue de la rentabilité, on constate que les assureurs font beaucoup de travail et veillent au grain.

Traitement équitable des consommateurs

C'est plutôt en ce qui concerne le traitement des consommateurs, dans le cadre de la distribution des produits d'assurance, que l'on constate des changements qui pourraient susciter des questionnements.

Par exemple, on remarque :

- des augmentations des primes (de l'ordre de 10 % à 20 % déjà annoncées par certains assureurs pour cette année, en plus des hausses qui sont observées depuis un certain temps).
- des augmentations des franchises;
- des limitations des montants d'assurance;
- des exclusions de certaines couvertures;
- le retrait de certains risques;
- l'accès limité à l'assurance dans certains secteurs.

Vous le savez, au Québec, l'Autorité ne réglemente pas l'assurance habitation de la même manière qu'elle le fait pour l'assurance automobile. Par contre, il demeure de notre responsabilité de s'assurer que les consommateurs soient traités équitablement.

La *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* qui doit être suivie par les assureurs définit quelques principes du traitement équitable. Par exemple :

- les besoins des différents groupes de consommateurs ciblés doivent être pris en considération lors de la conception, et la commercialisation des nouveaux produits;
- aussi, les consommateurs doivent pouvoir disposer d'une information qui leur permette, avant, au moment et après l'achat d'un produit, d'être convenablement informés et de prendre des décisions éclairées quant à ce produit.

Vous le savez comme moi à quel point, la qualité et la clarté de l'information fournie aux consommateurs sont importantes.

Au Centre d'information de l'Autorité, nous avons dénoté depuis 2011 une croissance continue du nombre d'appels concernant les dégâts d'eau, les inondations ou encore les exclusions aux contrats d'habitation.

Cette tendance est évidemment en lien avec le nombre accru de réclamations. Elle est peut-être aussi indicatrice des resserrements observés dans le marché, tant sur le plan des protections que dans le cadre des règlements.

Dans un tel contexte, l'Autorité a trois principales attentes envers les assureurs et j'aimerais vous les énoncer brièvement.

Je vous invite d'abord à :

1. poursuivre vos actions d'éducation et de prévention auprès des consommateurs.
 - Il est primordial que les contrats d'assurance habitation soient expliqués de manière simple, et claire.
 - Je pense ici à tout le travail de vulgarisation qui s'est fait pour les polices en assurance automobile. Cette initiative de l'Autorité, à laquelle l'industrie s'est pleinement investie, pourrait certainement se transposer aux polices d'assurance habitation.
2. Je vous invite aussi à participer aux actions de concertation des différents paliers de gouvernement et de régulateurs, pour s'assurer que votre industrie puisse jouer le rôle qu'on attend d'elle en tant qu'assureur, tout en contribuant à sa manière à répondre aux besoins des consommateurs. C'est très important pour éviter que l'État ne sente la nécessité d'imposer des règles trop contraignantes.

3. Enfin, je vous invite à maintenir en place des politiques et procédures pour que les dossiers de réclamation des assurés soient rapidement pris en charge par un expert en sinistre, même en cas de sinistres de grande envergure.
 - Une inondation, un épisode de grêle ou de forts vents par exemple peuvent entraîner un très grand nombre de réclamations à traiter en même temps : cette éventualité doit être prise en compte par les assureurs de dommages.

Il s'agit en bout de piste d'une question d'organisation et de gestion des risques d'affaires qui peut ultimement affecter la réputation de l'assureur, et donc la confiance des consommateurs envers celui-ci.

Sur ce point, cependant, une question importante se pose. Il y a actuellement 2 942 experts en sinistre au Québec, dont 750 « indépendants ».

En tenant pour acquis que les assureurs ont mis en place les politiques et procédures nécessaires pour réagir adéquatement en cas de nombre élevé et soudain de réclamations, est-il possible que le bassin d'experts en sinistre certifiés au Québec ne suffise tout de même pas à la tâche?

L'Autorité et le BAC se penchent actuellement sur cette question, mais il est intéressant de mentionner que si tel était le cas, la certification des experts en sinistre employés par les assureurs dans d'autres provinces est maintenant facilitée par l'Accord sur le commerce intérieur, et les récentes modifications au *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*.

Dans un contexte où l'on prévoit une augmentation du nombre de catastrophes naturelles, il n'y a pas que les assureurs qui ont un rôle à jouer.

Le représentant en assurance de dommages a aussi un rôle important à tenir auprès de son client potentiel.

Il a le devoir de :

- bien analyser ses besoins;
- bien le conseiller;
- bien lui décrire le produit proposé;
- lui préciser la nature de la garantie offerte;
- lui indiquer et surtout lui expliquer les exclusions de garantie.

En d'autres termes, il y a un nécessaire et important besoin de conseil. Il faut expliquer le contrat pour que le consommateur comprenne ce à quoi il souscrit, et comment il sera protégé pour éviter les mauvaises surprises en cas de réclamations.

Si ces obligations existent en tout temps, elles prennent une importance particulière dans un contexte où l'on prévoit une augmentation des réclamations pouvant ne pas être couvertes par la police d'assurance.

Quant à l'expert en sinistre, il va sans dire qu'il est à l'avant-plan lorsque survient une catastrophe. Il doit s'assurer, par son professionnalisme, de voir à ce que le règlement du sinistre s'effectue avec le plus de facilité possible pour le consommateur.

Si on ne peut éviter au consommateur une catastrophe... on peut certainement l'aider à s'en sortir avec le minimum d'inconvénients.

De notre côté à l'Autorité, on continue de proposer des activités de sensibilisation en éducation financière, et on déploie d'importants efforts pour produire du matériel d'information qui vient soutenir le consommateur dans sa démarche d'achat de produits financiers. On vise à le familiariser notamment au langage du professionnel, et à ses obligations à son égard.

Dans une perspective plus large, les catastrophes de plus en plus nombreuses et importantes constituent un risque de nature potentiellement systémique pouvant affecter grandement la rentabilité et la réputation de l'industrie.

On veut donc poursuivre le dialogue avec les assureurs pour nous conforter sur la capacité financière et opérationnelle de l'industrie à faire face aux impacts des changements climatiques.

En plus, en collaboration avec les régulateurs regroupés au sein du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance et les différents paliers de gouvernement, il est important d'aborder la question particulière des réclamations relatives aux dommages causés par les eaux et les inondations.

La hausse du nombre de réclamations, de demandes d'information et de plaintes à cet égard nous interpelle tout particulièrement.

Enfin, et je l'ai mentionné plus tôt, l'Autorité est très sensible aux récriminations des assurés quant au traitement qu'on leur réserve.

À court terme, la tangente prise par certains assureurs de resserrer leurs conditions se défend, et se justifie tout à fait du point de vue actuariel.

À plus long terme, cette façon de faire a pour effet de transférer davantage de coûts relatifs à ces sinistres à la société en général. Tout cela pourrait inciter nos gouvernements à s'impliquer et à imposer de nouvelles contraintes à l'industrie.

L'Autorité s'attend donc à ce que l'industrie trouve des solutions créatives et à l'avantage des consommateurs qui achètent les produits, plutôt que de miser essentiellement sur des hausses de primes et des réductions de couvertures.

En étant plus proactifs, nous croyons que vous serez plus en mesure de conserver la souplesse et la marge de manœuvre qui font l'envie des assureurs de beaucoup d'autres provinces au Canada.

À ce sujet, à la suite du budget fédéral du 11 février dernier, et en lien avec le lancement le 18 février de la politique québécoise de sécurité civile 2014-2024, l'Autorité a l'intention de continuer de participer activement aux discussions sur les enjeux liés aux catastrophes naturelles, et aux changements climatiques.

La convergence des messages provenant des consommateurs, de la communauté scientifique, des différents paliers de gouvernement et des acteurs de l'industrie a rarement été aussi forte, et en cohérence avec les enjeux perçus.

La contribution de votre industrie à cette journée est éloquente, et en témoigne clairement.

En conclusion, au-delà des sujets importants et de grand intérêt qui nous réunissent ici aujourd'hui, il y a un rôle fondamental que nous tous, l'Autorité, la Chambre de l'assurance dommages et tous les acteurs de l'industrie, devons jouer ensemble.

Ce rôle commun, c'est de protéger et de renforcer la confiance des consommateurs envers le système financier québécois. Cette responsabilité nous incombe à tous, et elle repose sur chacun d'entre nous.

La confiance, vous le savez comme moi, ça se gagne au jour le jour, en travaillant fort, en démontrant notre professionnalisme, notre compétence, notre rigueur et notre intégrité.

La confiance est ce qui permet aux citoyens et aux entreprises de vaquer à leurs occupations quotidiennes sans se demander constamment si l'institution ou le conseiller avec qui ils font affaire sera encore là, demain.

La confiance est encore plus critique lorsque survient un sinistre, ou encore un événement plus dramatique, comme une inondation massive ou une tragédie humaine telle que vécue à Lac-Mégantic l'été dernier.

Il y aura, c'est certain, parfois de « mauvaises expériences clients », dont je risque d'entendre parler comme PDG de l'Autorité. Mais je sais très bien par ailleurs qu'il y a aussi, tous les jours, une multitude « d'expériences clients » très positives, dont je n'entendrai probablement jamais parler. Ces expériences positives, c'est beaucoup le résultat de votre travail, comme acteurs de l'industrie.

La confiance est essentielle pour favoriser la croissance d'un secteur financier dynamique et efficient au Québec.

Comme PDG de l'Autorité, je vous assure que mon équipe de direction et l'ensemble de mes employés prennent ce rôle de générateur de confiance très à cœur.

Je peux aussi témoigner que c'est également un rôle qui vous tient à cœur, et je trouvais très important de venir ici ce matin pour vous le dire en personne.

Je vous remercie de votre attention, et vous souhaite une bonne journée!