



Montréal, le 29 novembre 2024

Me Philippe Lebel
Secrétaire général et directeur général des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar, 2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Objet: Consultation réglementaire relative au traitement des réclamations par des personnes non certifiées pour donner suite aux changements apportés à la *Loi sur la distribution*

Monsieur,

Nous avons pris connaissance avec grand intérêt de la Consultation réglementaire relative au traitement des réclamations par des personnes non certifiées pour donner suite aux changements apportés à la *Loi sur la distribution*¹ et des trois projets de règlement² (les « règlements ») de l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité »).

Étant le premier groupe financier coopératif en Amérique du Nord avec plus de 464,7 G\$ d'actifs et 7,7 millions de membres et clients, le Mouvement Desjardins (le « Mouvement ») offre une vaste gamme de produits et services à l'échelle canadienne tant pour les clientèles des particuliers que des entreprises incluant la Gestion de patrimoine, l'Assurance de personnes et l'Assurance de dommages³.

Les commentaires du Mouvement dans le cadre de cette consultation sont dans la prémisse d'agir dans le meilleur intérêt des membres et clients grâce à la mise en œuvre d'une réglementation basée sur les principes offrant aux assureurs la latitude nécessaire pour gérer de façon prudentielle les risques liés à leurs activités, et ce, sans alourdir le charge réglementaire.

Nous comprenons que les règlements visent à mettre en œuvre la Loi modifiant diverses dispositions principalement dans le secteur financier 2024, chapitre 15 (le « projet de loi 30 »), qui a été sanctionnée le 9 mai dernier. Ce projet de loi visait notamment à encadrer le recours aux employés non certifiés comme experts en sinistres dans les cas d'urgence.

Malheureusement, en raison des changements climatiques, nous constatons une augmentation de la fréquence, de l'imprévisibilité et de la sévérité d'événements climatiques extrêmes, tels que les inondations, les feux de forêt, les vents violents et la détérioration graduelle de l'environnement. Ces événements extrêmes et leurs conséquences ont un impact important sur les assureurs de dommages, lesquels doivent faire face à un important volume de réclamations

¹ Loi sur la distribution de produits et services financiers D-9.2 - Loi sur la distribution de produits et services financiers

² Règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome; Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants; Règlement modifiant le Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome

³ Au 30 septembre 2024 : [rapport financier T3-2024](#)

dans ces situations. Ce fut notamment le cas lorsque les vestiges de l'ouragan Debby ont frappé le Sud du Québec les 9 et 10 août derniers. Afin d'efficacement parer ces situations extrêmes en augmentation, les assureurs auront besoin de plus en plus de flexibilité pour faire preuve de résilience et mobiliser les effectifs requis dans l'accompagnement et le soutien de leurs membres et clients. Cette mobilisation peut s'avérer particulièrement complexe dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre et de difficulté à recruter des employés réguliers ayant de l'expérience en règlement de sinistres. Par ailleurs, nous notons que dans d'autres provinces, telles que l'Ontario, la certification n'est pas requise pour exercer les activités d'expert en sinistres et l'assureur est responsable de former et d'encadrer adéquatement ses employés. Nous sommes donc d'avis qu'un équilibre doit être trouvé entre les règles visant la protection du public et la flexibilité accordée à l'industrie, car un cadre trop rigide risque de nuire aux membres et clients en occasionnant des délais supplémentaires au traitement des demandes suivant une catastrophe de grande envergure. À cet effet, nous proposons les modifications suivantes qui visent à alléger le fardeau administratif tout en assurant la qualité du service et la protection de nos membres et clients.

Supervision des personnes visées

§ 8. — Registre des personnes visées au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers

Le Mouvement Desjardins reconnaît que la protection du public requiert une supervision adéquate des personnes visées par les règlements. Cependant, nous sommes d'avis que les attentes en matière de supervision ne devraient pas être trop prescriptives dans l'objectif d'assurer la protection du public sans contraindre les assureurs dans leur prestation de services à leurs membres et clients. Prenons l'exemple de l'article 28.1.1 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, qui prévoit notamment que « Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome tient un registre des personnes agissant sous la supervision d'un expert en sinistre », contenant notamment le nom de la personne visée et celui de l'expert en sinistres qui la supervise. Cet article a donc pour effet d'exiger que chaque personne visée soit supervisée par un expert en sinistres en particulier.

Une telle disposition aurait un impact majeur sur les opérations. En effet, le fait de limiter la supervision à un seul superviseur apportera des limitations à cette supervision – pensons notamment aux absences et vacances, changements organisationnels ou à la gestion des catastrophes demandant de l'agilité pour bien répondre aux besoins des consommateurs. Une liste distincte des personnes visées et des superviseurs combinée à une mention au dossier de chaque client du superviseur responsable devrait faire bénéficier chaque dossier d'une supervision adéquate par un expert en sinistres. Cela permettrait entre autres de valider la présence d'un nombre suffisant de superviseurs disponibles pour les personnes visées tout en préservant l'agilité et la flexibilité requises aux assureurs pour répondre aux besoins de leurs membres et clients. Les personnes visées pourraient ainsi avoir recours aux superviseurs disponibles immédiatement plutôt que d'être liées à un seul superviseur, lequel pourrait être temporairement indisponible, parfois pour une durée indéterminée.

Notification des modifications au registre

Le milieu de l'assurance fait déjà face à des enjeux de main d'œuvre importants. En conséquence, le taux de roulement pour les experts en sinistres est particulièrement élevé, et encore plus pour les personnes visées. Le registre des personnes visées fera donc l'objet de modifications constantes, certaines n'agissant à ce titre que très brièvement. Aussi, nous croyons que d'un point de vue opérationnel, la transmission du nom, de la date de naissance et de l'adresse résidentielle des personnes visées au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2)* qui seront à notre emploi devrait faire l'objet d'un processus opérationnel simplifié. En effet, la mise à jour de ces renseignements sur une base individuelle, avec frais par modification individuelle au registre, rend difficile et onéreux le recours aux personnes visées surtout sur une base temporaire en cas d'urgence. Le processus de transmission de l'information sur ces personnes doit donc refléter cette réalité et être simplifié afin de permettre la transmission des informations en bloc et sans frais.

Révision des tâches accomplies

L'article 9.13 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* prévoit que le superviseur révisé les tâches accomplies par la personne visée « 2° si la proposition de règlement ne correspond à la demande d'indemnisation du client, avant la négociation du règlement, pour chaque dossier de réclamation. » Or, cette formulation ne reflète pas un concept reconnu en assurance de dommages et n'est pas utilisée dans le contexte de l'expertise en sinistres. L'assuré ne soumet pas de demande d'indemnisation quantifiée lorsqu'il ouvre un dossier, et ce concept se heurte aussi à l'application de la Convention d'indemnisation directe (CID) qui établit la recevabilité et le pourcentage de responsabilité en fonction de critères préétablis et uniformes à l'industrie. Une formulation à l'effet que le superviseur révisé le dossier en cas de désaccord du client avec le règlement proposé respecterait à notre avis l'esprit du règlement proposé par l'Autorité tout en étant arrimé à la réalité du traitement de ces demandes.

Nous tenons à remercier l'Autorité pour cette occasion de partager nos présents commentaires.

Pour tout besoin d'information additionnelle, n'hésitez pas à communiquer avec les soussignés.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations les plus distinguées.

La directrice principale Affaires réglementaires,



Giuseppina Marra, CPA auditrice, IAS.A

Cc :

Mme Kareen Gaudreault, vice-présidente Indemnisation

Mme Marie-Andrée Alain, vice-présidente et chef de la conformité et protection des renseignements personnels