



**Consultation sur les projets de**  
**« Ligne directrice sur la conformité »**  
**« Ligne directrice sur les risques liés à**  
**l'impartition »**  
**« Ligne directrice sur la gouvernance »**  
**« Ligne directrice sur la gestion**  
**intégrée des risques »**

---

***Commentaires présentés à***

***L'Autorité des marchés financiers***

***31 octobre 2008***

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

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) est l'organisme qui représente les sociétés privées d'assurance de dommages. L'industrie de l'assurance assume un rôle de premier plan dans l'économie québécoise en permettant à la population de se protéger contre des sinistres pouvant avoir un impact important sur sa sécurité financière. En fait, l'assurance de dommages crée un filet de sécurité qui favorise la poursuite de l'innovation et de l'investissement. Elle appuie une économie dynamique et vigoureuse en suscitant une plus grande tranquillité d'esprit à l'égard de bon nombre des risques qui caractérisent la vie moderne.

L'industrie de l'assurance de dommages génère près de 23 000 emplois directs dans le secteur privé. En 2006, les assureurs de dommages ont versé à leurs assurés québécois plus de 4,4 milliards de dollars afin de les indemniser à la suite d'une perte accidentelle subie par leur véhicule, leur habitation, leur commerce ou une poursuite en responsabilité civile.

Également, l'Industrie contribue à l'amélioration de la qualité de vie de la société québécoise par ses programmes de prévention des sinistres, d'éducation des consommateurs et de prévention du crime.

## **Introduction**

En novembre et décembre 2007, l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) a entamé des consultations sur les projets de lignes directrices sur la conformité, sur l'impartition et sur la gouvernance qu'elle entendait publier. Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) a été sollicité afin de consulter les assureurs IARD à charte québécoise (Assureurs).

À la suite de ces consultations, l'Autorité a apporté des modifications à ses lignes directrices et de nouvelles versions bonifiées ont été soumises pour consultation générale en juin dernier. À la lecture des nouvelles versions des lignes directrices, nous remarquons que certains commentaires soumis précédemment par le BAC ont été retenus et nous désirons en remercier l'Autorité. Par contre, d'autres recommandations n'ont pas été retenues et nous tenons à réitérer certaines de celles-ci.

Le BAC désire à nouveau remercier l'Autorité de lui offrir la possibilité de commenter au nom de l'Industrie les projets de lignes directrices sur la conformité, sur l'impartition, sur la gouvernance et sur la gestion intégrée des risques.

## **Commentaires généraux**

### **Fusion des lignes directrices**

L'Autorité a publié, en juin 2008, cinq lignes directrices sur les saines pratiques de gestion pour les institutions financières québécoises. Bien qu'elles concernent à l'occasion des sujets différents et à d'autres moments des sujets similaires, nous croyons qu'il serait opportun que l'Autorité intègre toutes ces lignes directrices dans un seul document. Ainsi, les préambules et les dates d'entrée en vigueur seraient mentionnés une seule fois dans le document.

### **Date d'entrée en vigueur**

En ce qui concerne la date d'entrée en vigueur des lignes directrices, nous considérons que le nouveau libellé ne convient pas alors que les institutions financières seront informées le jour même de la mise en ondes sur Internet. Ce point sera développé en détail dans les pages qui suivent, mais il est clair pour

l'industrie de l'assurance de dommages qu'un délai de 24 mois est nécessaire après leur mise en onde sur Internet, et ce, pour toutes les lignes directrices.

## LIGNE DIRECTRICE SUR LA CONFORMITÉ

### Entrée en vigueur et processus de mise à jour (page 4)

... (la mise en ondes de la version finale de la ligne directrice sur le site Internet de l'Autorité).

Comme d'autres lignes directrices, le libellé de la date d'entrée en vigueur ne nous apparaît pas raisonnable. Qu'elle soit effective le jour de la mise en ondes sur Internet ne laissera pas aux assureurs le temps requis pour se préparer. Une phase transitoire devrait être consentie à toute l'Industrie car les entreprises ne possèdent pas le même niveau de connaissance et de préparation pour l'application subite de ces lignes directrices.

Afin d'uniformiser les dates d'entrée en vigueur, nous croyons qu'il serait plus sage que toutes les lignes directrices soient effectives 24 mois après leur mise en ondes sur Internet. En agissant ainsi, les assureurs seront en mesure d'appliquer toutes les lignes directrices de façon simultanée alors que plusieurs de celles-ci s'entrecroisent.

Tout en mettant l'accent sur la protection du public, il faut laisser le temps aux assureurs de se conformer à la ligne directrice, sans quoi il en résultera des degrés variables de protection effective du public.

### 4. Vérification du cadre de gestion de la conformité (page 9)

Lors de la précédente consultation, nous avons mentionné que la ligne directrice devrait indiquer clairement quels sont les rôles et les responsabilités de la fonction de surveillance de la conformité ou de l'agent de la conformité, et ceux du vérificateur interne, relativement à l'application de la ligne directrice. Or, cette deuxième version de la ligne directrice demeure aussi vague que la première version, conséquemment nous désirons réitérer que des éclaircissements sont nécessaires à ce point afin de clarifier la situation.

### 5. Documentation et rapports au conseil d'administration (page 9)

Dans le premier paragraphe, on indique que « L'institution financière devrait produire une documentation adéquate et complète sur le contenu du cadre de gestion de la conformité à titre d'information probante de la gestion adéquate du risque de réglementation. » [Notre souligné]. Selon nous, le mot « complète » devrait être retiré, puisque la documentation, trop volumineuse et lourde, sera ingérable pour les membres du conseil d'administration. Il devrait revenir à la haute direction ou à l'agent de conformité de préciser quelle est la bonne quantité d'information à transmettre au conseil d'administration.

#### 5.1 Rapports de la fonction de surveillance (page 10)

- « l'information sur les changements importants aux lois, aux règlements et aux différentes normes »

Nous considérons que seuls les changements importants susceptibles d'affecter les opérations des assureurs devraient être soumis au conseil d'administration. Des changements importants à certaines lois ou certains règlements ne vont pas nécessairement impacter les assureurs de dommages. Seules les informations pertinentes et stratégiques doivent être transmises aux membres du conseil d'administration. Les sujets traités au conseil d'administration concernent fondamentalement la stratégie et les grandes orientations et non pas les activités quotidiennes.

## LIGNE DIRECTRICE SUR LES RISQUES LIÉS À L'IMPARTITION

### Entrée en vigueur (page 2)

Comme d'autres lignes directrices, le libellé de la date d'entrée en vigueur ne nous apparaît pas raisonnable. Qu'elle soit effective le jour de la mise en ondes sur Internet ne laissera pas aux assureurs le temps requis pour se préparer. Une phase transitoire devrait être consentie à toute l'Industrie car les entreprises ne possèdent pas le même niveau de connaissance et de préparation pour l'application subite de ces lignes directrices.

Afin d'uniformiser les dates d'entrée en vigueur, nous croyons qu'il serait plus sage que toutes les lignes directrices soient effectives 24 mois après leur mise en ondes sur Internet. En agissant ainsi, les assureurs seront en mesure d'appliquer toutes les lignes directrices de façon simultanée alors que plusieurs de celles-ci s'entrecroisent.

Tout en mettant l'accent sur la protection du public, il faut laisser le temps aux assureurs de se conformer à la ligne directrice, sans quoi il en résultera des degrés variables de protection effective du public.

### 2. Facteurs déterminant l'importance relative (page 5)

Bien que l'Autorité ait apporté des modifications à la version originale concernant le risque systémique (la notion a été retirée officiellement), elle ramène tout de même le sujet dans la nouvelle version de la ligne directrice. Ainsi, dans le dernier paragraphe, on lit « De son côté, l'Autorité pourrait amener l'institution financière à considérer une entente comme étant importante compte tenu de sa vision globale dans le cadre des travaux de surveillance. À titre d'exemple, si l'Autorité considère qu'un risque systémique pourrait survenir suite au recours de plusieurs institutions financières à l'impartition auprès d'un même fournisseur de services (fournisseur de services commun à l'industrie), elle pourrait demander à l'institution financière de considérer ces ententes comme importantes. ».

Même si une entente devait être considérée comme importante de la part de l'Autorité, comment les assureurs devront-ils réagir dans pareilles circonstances? Devront-ils changer de fournisseur? Nous considérons qu'une entente d'impartition est importante si elle est vitale ou stratégique aux opérations des assureurs.

### Principe 4 : Documentation de l'entente d'impartition (page 9)

Nous notons que l'Autorité a quelque peu modifié son approche sur le sujet (dans la première version, l'Autorité souhaitait demander directement à un fournisseur de services des informations supplémentaires). Le nouveau libellé mentionne que « Afin de faciliter l'accès aux renseignements et aux documents, il y aurait lieu d'inclure, dans le contrat d'impartition, une clause qui permet à l'Autorité, dans le cadre de ses travaux de surveillance, de demander au fournisseur de services des informations supplémentaires sur l'entente d'impartition dans le cas où l'institution financière n'est pas en mesure de les fournir. ». Nous croyons que cette façon de faire pourrait fragiliser la relation client/fournisseur.

À notre avis, la relation privilégiée entre l'assureur et son fournisseur oblige que l'assureur doit demeurer l'unique interlocuteur avec l'Autorité. La fonction de surveillance de l'Autorité se fait envers les institutions financières et non pas avec des fournisseurs de ces dernières. Ultimement, les assureurs pourraient s'engager par écrit à fournir les réponses exigées par l'Autorité. L'Autorité devrait, selon nous, considérer la bonne foi des assureurs.

Des discussions entre l'Autorité et les fournisseurs risquent de semer de l'inquiétude chez ces derniers, et pourrait ultimement fragiliser la relation client/fournisseur. Nous sommes d'avis que les assureurs n'ont rien à cacher ni à l'Autorité, ni aux fournisseurs de services. De plus, nous nous questionnons sur la réaction d'un fournisseur de services lorsque ce dernier recevra un appel de l'Autorité.

**Principe 5 : Suivi des ententes d'impartition** (page 10)

Au premier point de la liste des recommandations pour les suivis des ententes, il est mentionné de maintenir une liste des ententes importantes et de moindre importance. Les assureurs ne devraient pas tenir compte ici des ententes autres que celles visées par la ligne directrice, soit les ententes importantes ou stratégiques reliées aux activités principales de l'assureur (*core business*). Ceci exclut les ententes de moindre importance, qui sont nombreuses.

Nous réitérons notre recommandation que la liste ne contienne que les ententes d'impartition importantes.

**Principe 5 : Suivi des ententes d'impartition** (page 10)

Les deuxième, cinquième et septième points sont répétitifs et devraient être fusionnés.

Au quatrième point, il est fait mention de la collaboration avec les fournisseurs de services et que pour s'assurer que le niveau de performance soit atteint, il faudra tenir des réunions fréquentes. Ce concept de réunions fréquentes est une décision d'organisation, n'est pas pertinent et devrait être retiré du texte.

**Annexe 2 : Exemples d'évaluation du projet d'impartition** (page IV)

Le dernier point de l'annexe fait référence à la capacité de l'institution financière à rapatrier l'activité impartie. Or, cet aspect est déjà traité dans les plans de continuité et de relève signés avec les fournisseurs. La redondance nous amène à recommander son retrait de l'Annexe 2.

## **LIGNE DIRECTRICE SUR LA GOUVERNANCE**

### **Entrée en vigueur et processus de mise à jour (page 4)**

... (la mise en ondes de la version finale de la ligne directrice sur le site Internet de l'Autorité).

Comme d'autres lignes directrices, le libellé de la date d'entrée en vigueur ne nous apparaît pas raisonnable. Qu'elle soit effective le jour de la mise en ondes sur Internet ne laissera pas aux assureurs le temps requis pour se préparer. Une phase transitoire devrait être consentie à toute l'Industrie car les entreprises ne possèdent pas le même niveau de connaissance et de préparation pour l'application subite de ces lignes directrices.

Afin d'uniformiser les dates d'entrée en vigueur, nous croyons qu'il serait plus sage que toutes les lignes directrices soient effectives 24 mois après leur mise en ondes sur Internet. En agissant ainsi, les assureurs seront en mesure d'appliquer toutes les lignes directrices de façon simultanée alors que plusieurs de celles-ci s'entrecroisent.

Tout en mettant l'accent sur la protection du public, il faut laisser le temps aux assureurs de se conformer à la ligne directrice, sans quoi il en résultera des degrés variables de protection effective du public.

### **1. Programme de gouvernance (page 5)**

L'Autorité introduit un nouveau concept d'« appétit pour le risque » en plus de la tolérance au risque. Bien que nous comprenions la différence fondamentale entre les deux concepts, nous ne croyons pas que ce concept ait sa place dans une telle ligne directrice.

#### **2.1 Rôles et responsabilités du conseil d'administration (page 8)**

L'Autorité devrait tenir compte de la structure et de la culture de l'entreprise en regard des rôles et responsabilités du conseil d'administration. Le deuxième paragraphe de cette section décrit plusieurs aspects des rôles et responsabilités du conseil d'administration mais le tout devrait être laissé à la discrétion du conseil.

En ce qui concerne le programme d'autoévaluation, nous recommandons plutôt que le conseil d'administration s'assure qu'il y ait un processus d'évaluation en place adapté selon la taille et la structure de l'entreprise.

### **4. Le contrôle interne (page 12)**

Dans l'avant-dernier paragraphe, on devrait plutôt parler de problèmes majeurs reliés aux opérations stratégiques au lieu de « tout problème décelé ». Le conseil d'administration n'a pas à être informé de tous les problèmes survenus au sein de l'entreprise. Selon nous, seuls les problèmes majeurs ou qui peuvent mettre en péril les opérations de l'institution financière devraient être rapportés au conseil d'administration.

## **7. Divulcation (page 15)**

Malgré le fait que l'Autorité ait retiré le mot « publique » du titre, il n'en demeure pas moins que les compagnies devront afficher publiquement (via Internet et leur rapport annuel) les divers aspects de leur programme de gouvernance. Nous réitérons ce que nous avons écrit dans la consultation précédente.

Tout comme l'Autorité, les assureurs prônent la transparence et la protection des consommateurs de produits d'assurance. Par contre, nous ne voyons pas la pertinence de divulguer aux consommateurs les politiques de gouvernance des assureurs qui ne sont pas des sociétés publiques et qui ne portent nullement sur les droits et obligations envers les assurés.

La surveillance de la gouvernance des institutions financières est du ressort des autorités qui ont accès à tous ces renseignements et qui ont pour mission d'assurer la protection des consommateurs. De plus, les assureurs déclarent dans les états financiers leur conformité aux diverses lois et exigences gouvernementales et ces documents sont généralement disponibles. En ce qui concerne les assureurs publics (cotés en bourse), ils répondent aux exigences légales imposées à toutes les sociétés publiques.

La Loi sur les assurances fait référence à la notion d'indépendance des conseils d'administration et il revient à l'Autorité de s'assurer que les assureurs de dommages respectent la législation en place.

Les éléments de divulgation cités à titre d'exemple dans le dernier paragraphe n'apportent aucun renseignement aux consommateurs dans le contexte de protection du consommateur. Par exemple, la divulgation « d'événements survenus au cours de la période de référence ainsi que des impacts potentiels », sont des renseignements des plus stratégiques et confidentiels qui ne pourraient servir qu'à la concurrence. Cette notion de divulgation publique semble unique au Québec et pourrait défavoriser ces assureurs.

## **8. Évaluation de l'efficacité de la gouvernance (page 16)**

Dans l'encadré, les trois derniers mots « de façon continue » devraient être retirés, comme dans la ligne directrice sur la conformité, principe n<sup>o</sup> 6, page 11. La notion « de façon continue » pourrait engendrer une lourdeur administrative pour les assureurs; ces derniers pourront déterminer eux-mêmes à quelle fréquence ils évalueront l'efficacité de leur programme de gouvernance.



## LIGNE DIRECTRICE SUR LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

### Entrée en vigueur et processus de mise à jour (page 4)

... (la mise en ondes de la version finale de la ligne directrice sur le site Internet de l'Autorité).

Comme d'autres lignes directrices, le libellé de la date d'entrée en vigueur ne nous apparaît pas raisonnable. Qu'elle soit effective le jour de la mise en ondes sur Internet ne laissera pas aux assureurs le temps requis pour se préparer. Une phase transitoire devrait être consentie à toute l'Industrie car les entreprises ne possèdent pas le même niveau de connaissance et de préparation pour l'application subite de ces lignes directrices.

Afin d'uniformiser les dates d'entrée en vigueur, nous croyons qu'il serait plus sage que toutes les lignes directrices soient effectives 24 mois après leur mise en ondes sur Internet. En agissant ainsi, les assureurs seront en mesure d'appliquer toutes les lignes directrices de façon simultanée alors que plusieurs de celles-ci s'entrecroisent.

Tout en mettant l'accent sur la protection du public, il faut laisser le temps aux assureurs de se conformer à la ligne directrice, sans quoi il en résultera des degrés variables de protection effective du public.

### L'appétit pour le risque et les niveaux de tolérance aux risques (page 6)

La ligne directrice sur la gestion des risques est largement basée sur les notions d'appétit pour le risque et de niveaux de tolérance aux risques. La notion « d'appétit pour le risque » devrait être supprimée du texte. Pourquoi faire la distinction entre appétit pour le risque et tolérance au risque ?

## 2. La gestion intégrée des risques : une question de gouvernance (page 9)

En ce qui concerne la responsabilité de la haute direction de diriger l'institution financière et de donner l'assurance au conseil d'administration et aux tiers [Notre souligné] que les mesures prises à l'égard des risques sont adéquates et que l'appétit pour le risque ainsi que les niveaux de tolérance aux risques sont adéquatement identifiés et respectés : la notion de tiers est trop large. Qui vise-t-on exactement? Fait-on référence aux fournisseurs externes, aux assurés, aux courtiers?

## 2. La gestion intégrée des risques : une question de gouvernance (page 9)

### 2.1 Rôles du conseil d'administration (page 9)

Dans la note de bas de page n° 7, le mot également devrait être retiré de la phrase.

Cette phrase modifiée devrait être insérée dans toutes les lignes directrices dans la section rôles du conseil d'administration.

### 2.1 Rôles du conseil d'administration (page 9)

La ligne directrice affirme que, compte tenu de la responsabilisation accrue et de l'imputabilité des membres du conseil d'administration, ces derniers ont avantage à s'impliquer dès le début de

l'élaboration de la planification stratégique, plutôt que de simplement réviser et approuver des stratégies et des orientations qui ont été entièrement conçues et développées par la haute direction.

L'industrie de l'assurance de dommages considère que cette exigence aspect est beaucoup trop contraignante pour les membres du conseil d'administration.

C'est trop lourd et ce n'est pas leur rôle de s'impliquer au tout début du processus. Ils ne peuvent s'impliquer dans le « micro management ». S'ils s'impliquent dès le début du processus, ils ne seront plus indépendants et cela pourrait semer un doute sur leur degré d'indépendance et miner ainsi leur rôle premier d'objectivité.

### **2.1 Rôles du conseil d'administration (page 9)**

Dans le même esprit, l'autoévaluation, à laquelle s'astreindra le conseil d'administration de façon courante sur l'ensemble de son mandat, devrait également porter sur la connaissance et la compréhension des risques de l'institution financière. L'Autorité devrait tenir compte de la structure et de la culture de l'entreprise en regard des rôles et responsabilités du conseil d'administration.

En ce qui concerne le programme d'autoévaluation, nous recommandons plutôt que le conseil d'administration s'assure qu'il y ait un processus d'évaluation en place adapté selon la taille et la structure de l'entreprise.

### **2.1 Rôles du conseil d'administration (page 10)**

Le mot « approuver » devrait être retiré et être remplacé par le mot examiner parce que trop contraignant pour les membres du conseil d'administration.

### **2.1 Rôles du conseil d'administration (page 10)**

Dans la section « Le conseil d'administration devrait également », au troisième point « être impérativement informé sur une base régulière des changements » : nous croyons que les membres du conseil d'administration devraient être informés seulement des changements importants qui ont un impact majeur sur les opérations de l'assureur. Informer les membres du conseil d'administration de tous les changements leur amènera une lourdeur administrative.

### **2.3 Rôle du chef de la gestion des risques (page 12)**

Au dernier point de cette section, soit « l'atténuation des risques néfastes pour l'institution financière et voir à une allocation optimale de capital en fonction de l'ensemble des risques », la notion d'allocation optimale en capital relève plutôt du directeur des finances ou du Chief Financial Officer (CFO). Nous recommandons que ce dernier point soit entièrement retiré du texte.

### **3. La gestion intégrée des risques : un outil de gestion du capital réglementaire et du capital économique (page 13)**

Dans le deuxième paragraphe, on mentionne « Ainsi, si l'institution financière qui connaît ses risques et en assure une gestion efficace et efficiente sur une base continue... ». Or une fois de plus, nous recommandons que cette notion de « base continue » soit retirée du texte.

**3. La gestion intégrée des risques : un outil de gestion du capital réglementaire et du capital économique** (page 13)

Dans le dernier paragraphe, on fait référence à une documentation adéquate et complète. La notion de « complète » devrait être retirée du texte. De plus, tout ce paragraphe est, selon nous, non pertinent puisque les assureurs quantifient déjà les risques reliés à la capitalisation grâce à des tests de capital minimal.