

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE : [REDACTED]

Montréal, le 28 janvier 2026

**Objet : Demande d'accès – Informations concernant l'assurance automobile
N/D : GDC05-06-01-3908**

Nous désirons donner suite à votre demande d'accès reçue au Secrétariat général de l'Autorité des marchés financiers (AMF), le 8 janvier 2026, ainsi qu'à vos courriels du 10 janvier, 18 janvier et 20 janvier dernier.

Veuillez trouver ci-dessous le tableau récapitulatif de votre demande et l'état d'avancement au 28 janvier 2026. Afin de vous permettre de repérer l'information plus facilement, nous avons repris le libellé des divers volets de celle-ci dans ce tableau ainsi que dans notre lettre réponse.

Volets	Description	Statut au 28-01-2026
1.	Documents relatifs au Formulaire des propriétaires québécois 1 (FPQ N° 1) et ses avenants Toutes les notes de breffage, rapports, analyses, correspondances (courriels et lettres) et comptes rendus de réunions ayant servi à la rédaction, à la révision et à l'approbation du libellé actuel du contrat d'assurance automobile du Québec (FPQ N° 1). La même documentation concernant tous les avenants (F.A.Q.) actuellement en vigueur rattachés au FPQ N° 1. L'historique du formulaire. Je désire obtenir les documents relatifs à la création de la toute première version du FPQ N° 1 (bien antérieure à 2010) ainsi que toutes les modifications et révisions subséquentes jusqu'à ce jour. Je cherche à obtenir tout ce qui a trait à la rédaction, aux notes, etc. et aux intentions derrière chaque version du formulaire.	Traitement en cours Voir réponse partielle ci-dessous
2.	Statistiques et traitement des plaintes (Assurance automobile) (i) Le nombre total de plaintes reçues par l'AMF concernant le processus de traitement des plaintes et de conciliation offert par l'AMF elle-même (plaintes contre l'organisme). (ii) L'organigramme détaillé et la documentation officielle décrivant le processus interne de traitement d'une plainte en assurance automobile, de sa réception jusqu'à sa fermeture, incluant les interactions procédurales avec les assureurs. (iii) Le nombre total de plaintes reçues en assurance automobile, ventilé par catégorie de plainte (ex: règlement de sinistre, tarification, service à la clientèle). (iv) Le nombre de plaintes reçues contre des assureurs automobiles, ventilé spécifiquement par assureur (nom de la compagnie).	Traitement complété Voir réponse ci-dessous

Québec

Place de la Cité, tour PwC
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec)
G1V 5C1
Téléphone : 418 525-0337
Télécopieur : 418 525-9512
Numéro sans frais : 1 877 525-0337

Montréal

800, rue du Square-Victoria
bureau 2200
Montréal (Québec)
H3C 0B4
Téléphone : 514 395-0337
Télécopieur : 514 873-3090

Volets	Description	Statut au 28-01-2026
	(v) Le nombre de plaintes reçues visant spécifiquement des experts en sinistre (indépendants ou à l'emploi d'assureurs) œuvrant dans le domaine automobile.	
3.	Relations avec l'industrie et transparence (i) La liste des employés et cadres de l'AMF qui siègent sur des comités mixtes ou des groupes de travail avec des représentants de l'industrie de l'assurance automobile (ex: Bureau d'assurance du Canada, Groupement des assureurs automobiles, Assureur). (ii) Le registre des rencontres professionnelles tenues par M. Benoît Vaillancourt (et son équipe directe) avec des représentants d'assureurs automobiles ou de leurs associations. Pour ces rencontres : les ordres du jour, les sujets discutés, ainsi que tout procès-verbal, note manuscrite ou transcription d'enregistrement existant.	Traitement en cours

1. Documents relatifs au Formulaire des propriétaires québécois 1 (FPQ N° 1) et ses avenants

F.P.Q. n° 1 - Formulaire des propriétaires - 1978

Le régime actuel d'assurance automobile au Québec est entré en vigueur le 1^{er} mars 1978. La *Loi sur l'assurance automobile*, RLRQ, c. A-25, établit une différence dans le traitement des dommages corporels et matériels subis lors d'un accident impliquant un véhicule automobile ainsi que le cadre dans lequel doivent évoluer les différents intervenants.

L'indemnisation des dommages corporels causés par l'utilisation d'un véhicule automobile au Québec est prise en charge par l'État et s'effectue sans égard à la responsabilité. La Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) est responsable de l'application de ce régime.

L'indemnisation des autres dommages est laissée aux assureurs privés qui fournissent ainsi au public la garantie d'assurance obligatoire prévue par la loi de même que d'autres protections facultatives. Le secteur privé de l'assurance automobile est sous la surveillance de l'AMF.

Le texte du Formulaire de police d'assurance automobile du Québec (F.P.Q. n° 1 – Formulaire des propriétaires) a été rédigé au moment de la mise en place de la *Loi sur l'assurance automobile*, en mars 1978, par l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF).

Avis de l'AMF publiés sur notre site Web et au Bulletin de l'organisation

Nous vous référons aux avis de l'AMF liés à l'assurance automobile qui sont publiés sur le site Web de l'organisation, sous le lien suivant : [Assurance automobile | AMF](#), qui précisent les modifications apportées au F.P.Q. n° 1 – Formulaire des propriétaires et aux avenants joints à cette police.

De plus, tous les avis de l'AMF liés à l'assurance automobile concernant les modifications apportées au F.P.Q. n° 1 – Formulaire des propriétaires et aux avenants joints à cette police sont publiés au Bulletin de l'AMF, sous le lien suivant : <https://lautorite.qc.ca/grand-public/publications/pour-les-professionnels/le-bulletin-de-lamf>. Afin de vous permettre de repérer plus facilement ces avis, vous trouverez ci-jointe une liste des avis publiés au Bulletin de l'AMF depuis 2006 concernant l'assurance automobile.

Par ailleurs, nous vous référons au Guide de familiarisation publié sur le site Web de l'AMF, sous le lien suivant : [Formulaires d'assurance automobile | AMF](#), qui permet de mieux comprendre les modifications apportées aux textes des polices d'assurance en langage simplifié (2014).

2. Statistiques et traitement des plaintes (Assurance automobile)

(i) Le nombre total de plaintes reçues par l'AMF concernant le processus de traitement des plaintes et de conciliation offert par l'AMF elle-même (plaintes contre l'organisme)

En réponse à votre requête, nous vous informons que l'AMF a reçu, au cours des cinq dernières années, une seule plainte touchant directement le processus de traitement des plaintes et les services de conciliation ou de médiation offert par la Direction des plaintes et de l'indemnisation, durant l'exercice financier 2024-2025, dans le contexte de l'assurance automobile.

(ii) L'organigramme détaillé et la documentation officielle décrivant le processus interne de traitement d'une plainte en assurance automobile, de sa réception jusqu'à sa fermeture, incluant les interactions procédurales avec les assureurs.

Prenez note que l'AMF a publié, sur son site Web, des informations pertinentes quant au processus pour formuler une plainte ou signaler une fraude ou une situation douteuse. Voici le lien : <https://lautorite.gc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/formuler-une-plainte>.

Par ailleurs, l'AMF ne détient pas d'organigramme détaillé ni de documentation officielle décrivant le processus interne de traitement d'une plainte en assurance automobile.

Par conséquent, nous vous informons, conformément à l'article 1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1 (Loi sur l'accès), qui établit que celle-ci s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que l'AMF ne peut donner suite à ce volet de votre demande.

(iii) Le nombre total de plaintes reçues en assurance automobile, ventilé par catégorie de plainte (ex: règlement de sinistre, tarification, service à la clientèle)

Vous trouverez ci-joint, tel que demandé, un tableau des plaintes reçues à l'AMF en assurance automobile, pour les exercices financiers 2021-2021 à 2024-2025, et les 3 premiers trimestres de l'exercice financier 2025-2026.

Nature de plaintes en assurance automobile ¹	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026 (T1-T2-T3)
Souscription	132	121	98	80	40
Réclamation	225	346	191	27	0
Réclamation-Accident			25	130	74
Réclamation-Autre			9	30	16
Réclamation- Vol			9	33	12
Total	357	467	332	300	142

¹ Prenez note que des modifications ont été apportées aux natures des plaintes faisant l'objet de statistiques, en septembre 2024. Les informations plus détaillées existent donc à partir de l'exercice financier 2023-2024. Ceci explique les portions ombragées identifiées ci-dessus puisqu'en 2021-2022 et 2022-2023 seules les plaintes de nature « souscription » et « réclamation » étaient comptées.

(iv) Le nombre de plaintes reçues contre des assureurs automobiles, ventilé spécifiquement par assureur (nom de la compagnie)

Nous ne pouvons vous communiquer, tel que demandé, des renseignements sur l'existence ou non de plaintes ou d'enquêtes concernant des assureurs, et ce, en conformité avec l'article 28 de la Loi sur l'accès et de l'article 16 de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, RLRQ, c. E-6.1, qui stipulent que ces renseignements sont ou seraient confidentiels.

(v) Le nombre de plaintes reçues visant spécifiquement des experts en sinistre (indépendants ou à l'emploi d'assureurs) œuvrant dans le domaine automobile

Nous vous précisons que le traitement des plaintes visant les experts en sinistre relève de la compétence du bureau du syndic de la Chambre de l'assurance, depuis le 4 juillet 2025, et non de l'AMF.

Par conséquent, nous vous informons, conformément à l'article 1 de la Loi sur l'accès précité, que l'AMF ne peut donner suite à ce volet de votre demande.

Nous vous invitons à consulter, sous le lien suivant : <https://chad.ca/a-propos/rapports-annuels/>, les rapports annuels de gestion de la Chambre de l'assurance de dommages, qui était responsable du traitement des plaintes visant les experts en sinistre jusqu'au 3 juillet 2025, dans lesquels vous trouverez des statistiques sur les plaintes reçues à l'égard des experts en sinistre, par exercice financier.

En conclusion

Tel que mentionné dans notre courriel du 20 janvier dernier, cette lettre répond aux éléments mentionnés à l'item 2 du tableau précité et nous poursuivons le traitement de votre demande pour les documents mentionnés aux items 1 et 3 ci-dessus, car la masse documentaire est considérable à identifier et à analyser.

Nous vous informons que vous pouvez, en vertu de l'article 135 de la Loi sur l'accès, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser la présente décision. Vous trouverez ci-jointe une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Nous vous prions d'agréer, [REDACTED] l'expression de nos meilleurs sentiments.

Original signé

M^e Benoit Longtin
Responsable de l'accès
Secrétaire général adjoint

p.j.

ANNEXE – Article 1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

ANNEXE – Article 16 de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, RLRQ, c. E-6.1

16. Aucun membre d'un conseil ni aucune personne employée par l'Autorité ou autorisée par elle à exercer des pouvoirs d'inspection ou d'enquête ne doit communiquer ou permettre que soit communiqué à qui que ce soit, un renseignement obtenu en vertu des dispositions de la présente loi ou d'un règlement pris par le gouvernement pour son application ni permettre l'examen d'un document produit en vertu de ceux-ci, sauf dans la mesure où elle y est autorisée par l'Autorité. Il en est de même pour tout renseignement ou document relatif à l'application de lignes directrices et fourni volontairement à l'Autorité.

Malgré les articles 9 et 59 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), seule une personne autorisée généralement ou particulièrement par l'Autorité a accès à un tel renseignement ou document.

ANNEXE – Article 28 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1

28. Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement contenu dans un document qu'il détient dans l'exercice d'une fonction, prévue par la loi, de prévention, de détection ou de répression du crime ou des infractions aux lois ou dans l'exercice d'une collaboration, à cette fin, avec une personne ou un organisme chargé d'une telle fonction, lorsque sa divulgation serait susceptible:

1° d'entraver le déroulement d'une procédure devant une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles;

2° d'entraver une enquête à venir, en cours ou sujette à réouverture;

3° de révéler une méthode d'enquête, une source confidentielle d'information, un programme ou un plan d'action destiné à prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois;

4° de mettre en péril la sécurité d'une personne;

5° de causer un préjudice à une personne qui est l'auteur du renseignement ou qui en est l'objet;

6° de révéler les composantes d'un système de communication destiné à l'usage d'une personne chargée d'assurer l'observation de la loi;

7° de révéler un renseignement transmis à titre confidentiel par un corps de police ayant compétence hors du Québec;

8° de favoriser l'évasion d'un détenu; ou

9° de porter atteinte au droit d'une personne à une audition impartiale de sa cause.

Il en est de même pour un organisme public, que le gouvernement peut désigner par règlement conformément aux normes qui y sont prévues, à l'égard d'un renseignement que cet organisme a obtenu par son service de sécurité interne, dans le cadre d'une enquête faite par ce service et ayant pour objet de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, susceptibles d'être commis ou commis au sein de l'organisme par ses membres, ceux de son conseil d'administration ou de son personnel ou par ceux de ses agents ou mandataires, lorsque sa divulgation serait susceptible d'avoir l'un des effets mentionnés aux paragraphes 1° à 9° du premier alinéa.

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Commission d'accès à l'information
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741
Télec : (418) 529-3102

MONTRÉAL

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Tél : (514) 873-4196
Télec : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC

a) Pouvoir

L'article 147 de la loi stipule qu'une personne directement intéressée peut porter la décision finale de la Commission d'accès à l'information en appel devant un juge de la Cour du Québec sur toute question de droit ou de compétence.

L'appel d'une décision interlocutoire ne peut être interjeté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec s'il s'agit d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

b) Délais

L'article 149 prévoit que l'avis d'appel d'une décision finale doit être déposé au greffe de la Cour du Québec, dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la décision de la Commission par les parties.

c) Procédure

Selon l'article 151 de la loi, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans les dix jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.

14 juin 2006
Mis à jour le 7 novembre 2020