

CINQ ANS
ET PRESQUE1000 INSPECTIONS
PLUS TARD

La rencontre avec l'inspecteur: une occasion d'amélioration

Quelles sont les lacunes les plus fréquentes relevées au cours d'une inspection? Dans quel type de cabinet? Quelles questions sont fréquemment posées par les responsables de cabinet avant une inspection? Voici autant de réponses à vos interrogations présentées dans un dossier spécial soulignant les cinq ans d'inspections de cabinets effectuées par la Chambre d'assurance de dommages (ChAD).

Le 1^{er} mai 2005, la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) signait avec l'Autorité des marchés financiers (AMF) une entente de coopération qui confiait à la ChAD le mandat d'inspecter les cabinets en assurance de dommages et les cabinets d'expertise en règlement de sinistres de 24 représentants et moins.

Inspection: une expérience intéressante

Au début, quelques intervenants du secteur financier ont fait part de leur inquiétude.

« Or, il semble qu'aujourd'hui ce malaise se soit grandement dissipé, souligne Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD. En effet, si l'on se fie aux résultats des sondages réalisés après l'inspection, les responsables de cabinet sondés depuis le début nous indiquent un taux de satisfaction de 92 % et considèrent l'inspection, bien qu'obligatoire, comme une expérience enrichissante et l'occasion de s'assurer de la qualité et de la conformité des pratiques », ajoute-t-elle.

Se conformer oui, mais de quelle façon?

La « conformité » est plus qu'un terme à la mode au sein de l'industrie. Nos inspecteurs le savent: les cabinets veulent bien se conformer, mais ils ne savent pas toujours de quelle façon, parfois même ils ignorent certaines obligations.

L'objectif d'une inspection de cabinet est de revoir avec le responsable l'ensemble de la conformité des pratiques afin d'y apporter les correctifs nécessaires.

Sachez que les inspecteurs ne se contentent pas de relever des lacunes. Par leurs vastes connaissances de l'industrie de l'assurance de dommages et du quotidien des cabinets, ils vous accompagnent et vous conseillent sur les mesures correctives à mettre en place. Et ils répondent à vos questions sur les éléments inspectés aussi bien que sur des sujets plus généraux.

« Au-delà de l'inspection proprement dite, la rencontre avec l'inspecteur constitue l'occasion de sensibiliser le cabinet et ses représentants à leurs obligations légales et réglementaires mais également déontologiques, explique M^e Nadine Martin, avocate aux affaires institutionnelles et responsable de la conformité des pratiques à la ChAD. L'inspecteur peut contribuer à améliorer les pratiques en fournissant des conseils et en faisant connaître les outils et les procédures conçus par la ChAD », précise M^e Martin.

En effet, l'information recueillie quant aux lacunes les plus fréquemment relevées en inspection a permis de développer de nombreux outils visant à soutenir et à rehausser la qualité de la pratique des membres. Aujourd'hui, on compte plus d'une vingtaine d'outils (fiches informatives, procédures, formulaires, guides, avis ou lettres types) présentés sous 16 thématiques¹.

**Vous avez des questions?
Nous avons des réponses!**

Tout cabinet ou représentant ayant des questions sur la conformité des pratiques ou besoin d'éclaircissements à la suite d'une visite d'inspection ne doit pas hésiter à communiquer avec nous.

¹ Rendez-vous sur chad.ca, dans la section « Membres », pour consulter les outils de la ChAD. Sous la rubrique « Ma pratique professionnelle », cliquez sur « Outils et meilleures pratiques ».

« LES RESPONSABLES DE CABINET SONDÉS CONSIDÈRENT L'INSPECTION, BIEN QU'OBLIGATOIRE, COMME UNE EXPÉRIENCE ENRICHISANTE ET L'OCCASION DE S'ASSURER DE LA QUALITÉ ET DE LA CONFORMITÉ DE LEURS PRATIQUES. »

- Maya Raic



Service des affaires institutionnelles
et de la conformité des pratiques

Téléphone :
514 842-2591 ou 1 800 361-7288
Courriel :
info@chad.qc.ca



CONFORMITÉ DES PRATIQUES DES CABINETS : UN BILAN DE SANTÉ

Parmi les 986 inspections réalisées depuis le 1^{er} mai 2005, les cabinets de courtage en assurance de dommages ont fait l'objet de 762 inspections et de 114 visites de conformité. Au total, 3 697 lacunes ont été constatées pour une moyenne de 4,9 lacunes par cabinet. Quant aux cabinets d'expertise en règlement de sinistres, 105 cabinets ont été inspectés, auxquels s'ajoutent 5 visites de conformité. La moyenne des lacunes constatées est pour leur part de 3,3 par cabinet pour un total de 350.

On pourrait certes faire mieux dans plusieurs cabinets comptant de 11 à 24 représentants. Et cela est encore plus vrai pour les cabinets d'expertise en règlement de sinistres ayant de 21 à 24 représentants, dont le nombre moyen de lacunes est de 7,5.

INSPECTIONS 2005-2010 PAR CABINET

Cabinet de...	COURTAGE EN ASSURANCE DE DOMMAGES			EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES		
	Nombre d'inspections	Nombre de lacunes	Moyenne de lacunes	Nombre d'inspections	Nombre de lacunes	Moyenne de lacunes
1 représentant	252	965	3,8	35	104	3,0
2 à 5 représentants	310	1 628	5,3	38	137	3,6
6 à 10 représentants	95	509	5,4	20	45	2,3
11 à 20 représentants	79	459	5,8	10	49	4,9
21 à 24 représentants	26	136	5,2	2	15	7,5
	762	3 697	4,9	105	350	3,3

Cabinets de courtiers et d'experts en sinistre

Les trois principales lacunes constatées, tant dans les cabinets de courtage en assurance de dommages qu'en expertise de règlement de sinistres, sont : les bannières, représentations et cartes professionnelles, l'adoption d'une politique de traitement des plaintes et la réalisation d'un plan de continuité des activités d'un cabinet.

Bannières, représentations et cartes professionnelles

Notons que cette lacune est plus souvent relevée dans les moyens et grands cabinets (86 %) que dans les petits (76 %). Il s'agit principalement de l'utilisation de titres inexacts ou non autorisés, tant pour le cabinet que ses représentants, ou de l'absence d'une affiche indiquant la discipline du cabinet à l'entrée des locaux. Rappelons que les cabinets doivent également être vigilants quant aux représentations faites sur leur site Internet ou dans leurs publicités.

Politique de traitement des plaintes

L'absence d'une politique de traitement des plaintes se fait particulièrement sentir chez les représentants autonomes ou dans les cabinets d'un seul représentant (65 %). On semble confondre deux choses : une directive de l'AMF, émise en 2007, de ne pas transmettre de rapport de plaintes lorsqu'on n'a reçu aucune plainte et l'obligation d'adopter une politique de traitement des plaintes.

Plan de continuité des activités

Depuis le 1^{er} janvier 2010, les cabinets ont l'obligation d'avoir un plan de continuité des activités. Cela fait maintenant l'objet de vérification lors d'une inspection. Or, les inspecteurs ont constaté l'absence d'un tel plan dans une proportion de 60 % des cabinets de courtage et de 80 % des cabinets en expertise de règlement de sinistres.



Claude Brosseau, C.d'A.Ass.
Courtier en assurance
de dommages
Assurancia Groupe Brosseau inc.

« L'équipe de la ChAD compte sur des inspecteurs professionnels en assurance de dommages. Les échanges sont constructifs et c'est une occasion de partager des

connaissances sur la conformité des pratiques. Ça crée un rapprochement professionnel très apprécié.

« Pour les courtiers de 20, 25 ou 30 ans d'expérience qui ont vécu la période de l'ACAPQ et du BSF, le fait que la ChAD soit aujourd'hui mandatée par l'AMF pour inspecter les cabinets a un impact majeur et positif. »

21%

des cabinets de courtage n'utilisent pas adéquatement leur compte séparé.



Cabinets de courtage

Obligations de mandataire

Des lacunes reliées aux obligations de mandataire sont observées dans près d'un cabinet de courtage sur deux (44 %). Celles-ci incluent notamment l'acceptation du mandat, le rôle-conseil, la reddition de compte dans l'exécution du mandat ainsi que la fin de mandat. C'est la plupart du temps sur ce dernier point que les cabinets, et plus particulièrement les grands cabinets (69 %), doivent être plus vigilants en respectant les obligations déontologiques et légales, qui imposent l'envoi d'une lettre de fin de mandat.

Renouvellement de police d'assurance des particuliers

De façon générale, les inspecteurs constatent que 25 % des cabinets doivent améliorer leurs pratiques. Et cela est vrai pour plus du tiers (39 %) des grands cabinets. Dans la majorité des cas relevés, les représentants ne prennent pas les moyens nécessaires pour s'assurer que la police correspond toujours aux besoins du client, en envoyant par exemple un avis relatif au renouvellement. Cet envoi constitue pourtant une obligation en vertu de l'article 39 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Divulgations obligatoires

Le programme d'inspection a été modifié pour tenir compte de l'entrée en vigueur, en août 2007, de nouvelles obligations : la divulgation des liens d'affaires qui inclut les liens de propriété, les prêts et autres formes de financement ainsi que la concertation du volume d'affaires du cabinet en assurance des particuliers.

La divulgation des liens d'affaires s'ajoute ainsi aux autres obligations de divulguer, à la demande du client, les noms des assureurs avec lesquels le cabinet traite et les honoraires et frais non inclus dans la prime.

Depuis l'entrée en vigueur de ces modifications, on constate une augmentation considérable de cas non conformes. En effet, le tiers des cabinets ne divulgue pas adéquatement leurs liens d'affaires. La complexité de la réglementation expliquerait cette situation. L'inspection représente donc, dans bien des cas, une occasion d'expliquer aux cabinets leurs obligations et de leur remettre des outils pour les aider à s'acquitter de celles-ci avec brio.

Du 1^{er} mai 2005 au 30 avril 2010, la ChAD a réalisé 986 inspections de cabinets ayant 24 représentants et moins inscrits à l'AMF : 817 cabinets et 50 succursales inspectés ainsi que 119 visites de conformité. Les inspecteurs ont identifié 4,6 lacunes par cabinet pour un total de 4 047 lacunes nécessitant un délai de correction de 5, 30, 60 ou 90 jours.

Compte séparé

Enfin, on note que 21 % des cabinets de courtage n'utilisent pas adéquatement leur compte séparé. Les irrégularités constatées sont de deux types : soit que le cabinet a effectué des transactions non autorisées à partir du compte séparé ou que le compte séparé affiche un solde négatif.

Rappelons que les sommes détenues dans le compte séparé n'appartiennent pas aux cabinets. Les seules transactions permises sont : le dépôt des primes perçues, le paiement des primes aux assureurs, le remboursement des crédits aux assurés, la remise des taxes aux gouvernements et le transfert des commissions au compte d'opérations.

Un compte séparé se compare à un compte en fidéicommissé que les cabinets d'avocats sont légalement tenus de tenir. Bien sûr, les règles régissant la gestion d'un compte séparé diffèrent un peu de celles s'appliquant à un compte en fidéicommissé. Mais l'esprit demeure le même : assurer la protection du consommateur afin que les sommes d'argent détenues pour le compte d'autrui ne soient pas confondues avec les avoirs du cabinet en cas de difficultés financières.

[Les inspecteurs] vous accompagnent et vous conseillent sur les mesures correctives à mettre en place. Et ils répondent à vos questions sur les éléments inspectés aussi bien que sur des sujets plus généraux.



André Lamonde
Courtier en assurance des particuliers
Groupe Alpec Assurance inc.

« Quelques semaines après l'ouverture de mon cabinet, je reçois un appel de la ChAD pour m'informer qu'on allait inspecter mon bureau. Ma première question a été :

“Qu'est-ce que j'ai pu faire de mal après seulement quelques semaines en affaires ? Est-ce qu'un client s'est plaint de moi à l'AMF ou à la ChAD ?”. Pas du tout. On m'a simplement expliqué qu'il s'agit d'un programme obligatoire et que mon cabinet a été choisi au hasard.

« L'inspection a été pour moi la chance de faire un bilan de santé aussi bien sur la conformité de mes pratiques que sur la conformité opérationnelle de mon cabinet. J'ai eu affaire à un vrai « inspecteur coach ». Il m'a expliqué très clairement certains points à surveiller. Pour moi qui venais de commencer, ça ne pouvait pas tomber mieux ! »

Rappelons que les cabinets doivent également être vigilants quant aux représentations faites sur leur site Internet ou dans leurs publicités.

INSPECTIONS RÉALISÉES PAR DISCIPLINE
DU 1^{ER} MAI 2005 AU 30 AVRIL 2010

	Cabinets	Succursales	Visites de conformité	Total
Courtage en assurance de dommages	719	43	114	876
Expertise en règlement de sinistres	98	7	5	110
	817	50	119	986

Cabinets d'expertise en règlement de sinistres

La protection des renseignements personnels est une lacune constatée dans plus du tiers des cabinets inspectés (36 %). L'un des manquements identifiés est relié au défaut du cabinet de s'assurer que ses employés non certifiés comprennent et respectent les obligations en matière de confidentialité. Par exemple, il serait de mise qu'une clause de confidentialité soit signée par les employés.

Un autre manquement relié à la protection des renseignements personnels est d'assurer la sécurité et la confidentialité des dossiers contenus dans un ordinateur portable ou des dossiers physiques transportés hors du bureau.

Documents remis aux sinistrés

Environ un cabinet sur cinq (19 %) démontre des lacunes concernant les documents remis aux sinistrés. Le document problématique est souvent le formulaire de consentement à la collecte de renseignements personnels :

- soit que le cabinet ne respecte pas les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* ;
- soit qu'il ne remette pas ce document aux sinistrés pour obtenir leur consentement à la collecte.

Notes aux dossiers

Enfin, l'inscription de notes aux dossiers est problématique pour 12 % des cabinets inspectés. Cette situation semble plus manifeste (à 30 %) chez les experts en sinistre « publics » rémunérés sur une base à pourcentage. Or, les notes au dossier ne servent pas uniquement à des fins de rémunération ; elles permettent également de suivre adéquatement le dossier. ■



Stéphane Quigley, PAA, BAA
Expert en sinistre
Quigley Guérin Hébert &
associés inc.

« Je peux comprendre qu'on ait des appréhensions devant une inspection. C'est comme subir un examen et on est tous fiers de notre travail. Pour une première expérience, l'inspection de notre cabinet a été une belle opportunité de

challenger nos façons de faire au quotidien et de raffiner certaines de nos pratiques avec le concours d'un professionnel d'expérience en expertise de sinistre.

« On a beaucoup aimé l'approche utilisée. On a eu des échanges ouverts et constructifs sur les meilleures pratiques. Les discussions étaient basées sur les réalités de notre cabinet et on est allés au-delà des aspects réglementaires et des obligations. »

Le saviez-vous ?

Selon le registre de l'AMF, il y a 1 095 cabinets ayant 24 représentants certifiés et moins inscrits. De ce nombre, 974 cabinets sont inscrits dans la discipline de courtage en assurance de dommages et 121 dans la discipline d'expertise en règlement de sinistres.

La protection des renseignements personnels est une lacune constatée dans plus du tiers des cabinets [d'expertise en règlement de sinistres] inspectés.

7 LES QUESTIONS LES PLUS FRÉQUENTES

5 ans

DOSSIER SPÉCIAL

INSPECTION DES CABINETS



POURQUOI MON CABINET ?

Les inspecteurs visitent tous les cabinets en assurance de dommages et en expertise de règlement de sinistres ayant 24 représentants certifiés et moins. Il s'agit d'un programme obligatoire.

Le choix des cabinets à inspecter ne relève pas de la ChAD. Une liste de cabinets devant faire l'objet d'une inspection est transmise à la ChAD par l'Autorité des marchés financiers, qui demande aux inspecteurs de procéder à une inspection et de lui faire rapport.

SUIS-JE VISITÉ PARCE QU'ON S'EST PLAINT DE MON CABINET OU DE L'UN DE MES EMPLOYÉS ?

Non. Si quelqu'un se plaint de vous, c'est le Bureau du syndicat de la ChAD qui communiquera avec vous.

POURQUOI DOIT-ON PRÉPARER AUTANT DE DOCUMENTS ?

La préparation des documents est une étape importante à accomplir avant l'inspection. Elle permet de s'assurer que vous détenez bien tous les documents requis, par exemple votre « livre des minutes » ou vos états financiers. Elle évite également que vous ayez à chercher des documents à la dernière minute.

POURQUOI RENCONTRER LES EMPLOYÉS ?

Le but premier d'une inspection est de s'assurer du respect des obligations découlant de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers* et de ses règlements.

La rencontre avec les employés permet de vérifier que les politiques et procédures mises en place par le cabinet sont comprises et appliquées. Elle est de plus une occasion de vérifier la connaissance des obligations déontologiques et des codes de déontologie (représentants en assurance de dommages et experts en sinistre).

PUIS-JE DISCUTER OU ÉCHANGER AVEC L'INSPECTEUR SUR LES LACUNES RELEVÉES ?

Tout à fait ! L'inspecteur n'est pas là uniquement pour relever des lacunes. Il prendra le temps de vous expliquer quels sont les lois ou les règlements en cause et il vous aidera à trouver des mesures correctives. De plus, bien que l'inspecteur ait l'obligation de vérifier les points précis du programme d'inspection, vous pouvez lui poser toute autre question relative à votre pratique.

DOIS-JE CRAINDRE DES SANCTIONS SI MON CABINET N'EST PAS CONFORME ?

L'inspection est avant tout un exercice préventif. Si des éléments inspectés sont non conformes à la Loi ou à la réglementation, vous bénéficierez d'un délai pour apporter les correctifs nécessaires.

Ce n'est que si vous refusez d'apporter les correctifs demandés ou si vous affirmez faussement les avoir apportés que l'AMF pourrait sanctionner votre cabinet. Cela dit, certaines situations graves – appropriation d'argent, pratique illégale, etc. – ne peuvent évidemment pas être considérées comme de simples lacunes. Elles devront être immédiatement dénoncées à l'AMF. Celle-ci, après enquête et selon la faute commise, imposera une sanction au cabinet ou intentera une poursuite contre ce dernier.

SUIS-JE ASSURÉ QUE LA CONFIDENTIALITÉ DES DOSSIERS DE MES CLIENTS EST PRÉSERVÉE ?

Oui. Les inspecteurs ont tous prêté un serment de confidentialité. D'ailleurs, l'article 16 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers* prévoit que l'inspecteur ne doit pas communiquer, ou permettre que soit communiqué, à qui que ce soit, un renseignement obtenu au cours d'une inspection.