

## Les principales dispositions de la loi des agents de réclamations

Guy Saint-Germain

Volume 33, Number 1, 1965

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1103536ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1103536ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (print)

2817-3465 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this document

Saint-Germain, G. (1965). Les principales dispositions de la loi des agents de réclamations. *Assurances*, 33(1), 32–36. <https://doi.org/10.7202/1103536ar>

# Les principales dispositions de la loi des agents de réclamations

*par*

GUY SAINT-GERMAIN

32

II

Dans un texte antérieur<sup>1</sup> où nous résumions les éléments principaux de cette loi, nous disions que l'efficacité du permis d'agir comme agent de réclamations en autant que la compétence et l'honnêteté étaient concernées, serait en relation directe avec les règlements prévus et la vigueur de leur application.

L'arrêté en Conseil 115 a, depuis, porté à la connaissance du public les règlements prévus à l'article 17 de la loi des agents de réclamations. S'il est impossible de se prononcer avant quelque temps sur la vigueur de l'application de ces règlements, nous nous proposons ici de les résumer pour le bénéfice des lecteurs et de souligner les points sur lesquels les mois qui viendront devraient nous fournir des éclaircissements.

Le permis d'agir à titre d'agent de réclamations peut être demandé par un individu ou par une société ou corporation. Dans ce dernier cas, la demande de permis doit faire état de toute information relative à l'identité des personnes détenant la propriété ou possédant des intérêts directs ou indirects dans cette société ou corporation.

Dans le cas d'une demande de permis par un individu, la principale occupation ou profession du requérant doit être celle d'agent de réclamations. La porte semble être ainsi fermée et nous espérons que ce soit d'une manière définitive,

---

<sup>1</sup> Paru dans le numéro de janvier 1965 de la revue "Assurances".

à l'ajusteur plus ou moins improvisé auquel on avait recours en temps de pointe ou de désorganisation.

L'article 6 de la section 2 de l'arrêté en conseil prévoit qu'un permis d'agent de réclamation "ne peut être délivré à une personne agissant comme agent d'assurance ou courtier en assurance, non plus qu'à une société ou corporation sous le contrôle direct ou indirect d'agents d'assurance ou de courtiers en assurance". Depuis quelque temps déjà, plusieurs compagnies d'assurance ont autorisé certains agents à agir comme agents de réclamations dans un éventail de sinistres où le montant de l'indemnité susceptible d'être versée se situait au-dessous d'un niveau préalablement déterminé. La mesure avait pour but dit-on de comprimer les coûts d'opération tout en accélérant le service aux assurés. Nous sommes loins d'être certains que ces buts soient atteints de cette façon, mais, quoi qu'il en soit, il serait intéressant de connaître l'attitude de l'Association des Courtiers d'Assurance du Québec sur cette disposition de l'arrêté en conseil de même que celle du surintendant des Assurances et du comité consultatif. En effet, ce texte semble très général dans son esprit et apparaît de prime abord comme ayant pour but d'exclure l'agent d'assurance du rôle d'agent de réclamations. Par contre, l'agent d'assurance agissant comme agent de réclamations dans les cas donnés ci-haut, le fait sans rémunération, du moins sans rémunération directe et de ce fait ne saurait tomber sous l'application de la loi des agents de réclamations qui prévoit à l'article 1, la rémunération comme élément essentiel de la définition de l'agent de réclamations. Nous croyons qu'il y a un débat en perspective sur ce point.

Deux catégories de permis sont prévues par la section 3: le permis général et le permis particulier. Le permis particulier a pour but de restreindre les activités de son détenteur à une ou deux des trois catégories de sinistres suivants: automobile,

incendie, responsabilité et accidents divers. Le détenteur d'un permis général pourra transiger par contre n'importe lequel de ces sinistres. A l'intérieur de ces catégories de permis existent trois classes de détenteurs de permis: junior, intermédiaire et agréé. Le détenteur d'un permis classe junior se voit imposer plusieurs restrictions quant à ses activités. Ainsi, il ne peut signer aucun rapport adressé au commettant de son employeur, ni signer aucune lettre sans la permission de son employeur, ni solliciter des affaires pour le compte de ce dernier. Le détenteur d'un permis classe intermédiaire échappe à ces restrictions mais se voit imposer, avec le détenteur d'un permis classe junior, l'obligation de n'agir comme agent de réclamations qu'en qualité d'employé d'une personne détenant un permis de la classe "agréé".

La distinction entre ces trois classes de permis se fait selon l'expérience et des examens de la façon suivante. Une personne qui sollicite un permis doit remplir les conditions énumérées à la section 8 dont certaines peuvent être assouplies par le surintendant des Assurances: être âgée de 21 ans, résider dans la province depuis 1 an, avoir complété avec succès une 11e année secondaire, établir sa probité, solvabilité et compétence au moyen d'un examen écrit qui peut néanmoins être écarté par le surintendant et par un examen oral, toujours obligatoire. La personne qui obtient un permis classe junior doit agir comme agent de réclamations au service d'un détenteur de permis classe agréé pendant deux ans et passer les examens prescrits à la fin de chaque année avant d'obtenir son permis classe intermédiaire. Trois années d'expérience, chacune clôturée par un examen, sont ensuite requises pour obtenir la classe "agréé". Les examens écrits ou oraux sont tenus sous les auspices du comité consultatif qui doit en fixer la date, le lieu, la nature et la durée et le surintendant des Assurances pour sa part possède un pouvoir de revision des décisions du comité consultatif. Nous ignorons toujours pour

le moment si ces manuels et examens seront élaborés en collaboration avec l'Institut d'Assurance mais il nous semble qu'un appel à l'expérience de l'Institut sur ces matières ne ferait que servir l'intérêt de toutes les parties en cause.

La section 10 de l'arrêté prescrit une série de mesures destinées à forcer l'agent de réclamations qui opère à son compte, à constituer un dossier complet de ses activités auquel le surintendant des Assurances aura accès en tout temps afin de faire respecter toutes les dispositions de la loi. Ces mesures comprennent "la tenue d'un livre contenant les comptes en fiducie sur lesquels l'agent de réclamations inscrit tous les montants qu'il reçoit dans le cours de ses affaires pour le compte d'autrui et tous les déboursés imputables à ces montants de même que la tenue d'un livre de réclamations dans lequel il inscrit, pour chaque réclamation, les principaux détails la concernant." L'agent de réclamations a de plus l'obligation de conserver ses dossiers pendant au moins trois ans à compter de leur fermeture.

35

La section 11 vient ajouter à la loi des agents de réclamations une énumération d'actes dérogatoires à l'honneur et à la dignité de la profession qu'il serait trop long de répéter ici en détail. Qu'il nous suffise de faire remarquer que chacune de ces actions ou omissions est susceptible d'entraîner la suspension ou la révocation du permis d'agent de réclamations sur décision du surintendant. Cette énumération est suffisamment large pour englober tous les cas possibles de malhonnêteté ou simplement de conflit d'intérêt de la part d'un agent de réclamations.

La législation est maintenant complète. Globalement, il nous apparaît qu'elle est suffisamment étendue pour permettre aux personnes chargées de son application d'une part, de mettre de l'ordre là où régnait le désordre et, d'autre part, d'aider à l'amélioration des standards de compétence dans

une profession qui a grandement souffert de la "pression des circonstances". Évidemment les résultats dépendront de la vigueur avec laquelle la présente législation sera appliquée, mais nous souhaitons aussi que ceux chargés de cette application manifesteront beaucoup d'imagination et s'efforceront d'amener les compagnies d'assurance à la plus grande collaboration possible; ce qu'elles ne refuseront certainement pas.

---

36

**Terminology Evaluation Standards.** Dans "Bulletin of the Commission on Insurance Terminology." March 1965.

Un terme d'assurance doit avoir les caractéristiques suivantes pour être acceptable, note-t-on dans le premier bulletin de vocabulaire d'assurance: a) il doit être facilement compris (*understandability*); b) avoir un seul sens (*single meaning*); c) bien s'adapter à la pratique qu'il décrit (*functional quality*); d) être assez large pour s'adapter au besoin qu'il définit (*probable breath of acceptance*); e) être simple (*simplicity*); avoir une application pratique (*workability*).

Et voilà ! Nous souhaitons bonne chance aux comités qui viennent d'être formés au sein de l'American Risk and Insurance Association. Nous suivrons ses travaux avec le plus grand intérêt.

J. H.