

Le Service Anti-Crime des Assureurs

Jean-Claude Cloutier

Volume 62, numéro 4, 1995

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1105011ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1105011ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)

2817-3465 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Cloutier, J.-C. (1995). Le Service Anti-Crime des Assureurs. *Assurances*, 62(4), 629–638. <https://doi.org/10.7202/1105011ar>

Résumé de l'article

The Bureau has two main objectives: to prevent insurance crime by providing underwriters with loss information that will help evaluate poor risks; to help claims personnel and independent adjusters discover attempted fraud before settlements are paid, or alternatively, identify legitimate daims quickly so that payment may be made.

Le Service Anti-Crime des Assureurs*

par

Jean-Claude Cloutier**

The Bureau has two main objectives: to prevent insurance crime by providing underwriters with loss information that will help evaluate poor risks; to help claims personnel and independent adjusters discover attempted fraud before settlements are paid, or alternatively, identify legitimate claims quickly so that payment may be made.

629



La mission du SACA

La mission du Service Anti-Crime des Assureurs (SACA) est la suivante : « Prévenir et découvrir le crime à l'assurance en assistant les autorités civiles à protéger la vie et la propriété. »

L'objectif essentiel du Service est de réduire la fraude à l'assurance. Selon les estimations préparées par des experts en assurance I.A.R.D., 10 à 20 % de toutes les réclamations d'assurance présentées sont frauduleuses. Ceci amène le coût annuel de la fraude à l'assurance au Canada entre 1 et 2 milliards de dollars. Ce qui est encore plus tragique est la perte de vies humaines. Des douzaines de victimes sont la proie d'incendies volontaires chaque année.

Si l'on considère ces pertes énormes, la fraude à l'assurance n'est évidemment pas un « crime silencieux et sans victimes », tel que l'on a souvent tendance à le croire. Nous sommes tous des victimes ; nous payons tous pour la fraude, soit

* Le texte de cet article est tiré du rapport annuel 1993-1994 et d'une brochure explicative sur le SACA.

** Président du Service Anti-Crime des Assureurs.

par la montée en flèche des primes d'assurance, soit par les taxes plus élevées qu'engendrent les enquêtes policières et les poursuites judiciaires.

Le SACA est parrainé par des compagnies d'assurance I.A.R.D. qui souscrivent plus de 90 % des primes traitées par les assureurs indépendants au Canada. L'historique de l'organisme remonte à plusieurs années. Il commença à opérer à Montréal il y a plus de 70 ans. Dans le but de contrôler le crime à l'assurance, le Service collabore continuellement avec ses compagnies adhérentes pour renforcer les procédés déjà utilisés et pour développer de nouveaux moyens de réduire la fraude.

630

Le SACA a deux objectifs principaux

1. Prévenir le crime à l'assurance en fournissant aux souscripteurs des renseignements sur les sinistres antérieurs les aidant ainsi à évaluer les mauvais risques.
2. Aider les préposés aux réclamations et les experts en sinistres indépendants à dépister les tentatives de fraude avant leur règlement, ou bien identifier les réclamations authentiques afin d'en permettre le règlement rapide.

Le SACA épargne régulièrement plus de trois fois son budget annuel à la suite de réclamations qui sont abandonnées ou compromises grâce à ses enquêtes. Quoique la fraude ne sera jamais complètement éliminée, la mission du SACA est de continuer à aider les compagnies d'assurance adhérentes à réduire autant que possible le crime à l'assurance et, par ce fait, sauver des vies et des biens.

Le SACA emploie plus de 180 personnes à son siège social de Toronto et dans ses 32 succursales réparties à travers le Canada. Plus de la moitié de son personnel est représenté par des enquêteurs qu'on appelle les agents spéciaux, lesquels sont tous anciennement des policiers possédant au moins dix ans d'expérience. Le SACA prête une attention toute particulière au recrutement de candidats qui ont une formation et une expérience

considérable sur le plan des enquêtes et des procédures judiciaires.

Les trois filiales du SACA

Les trois filiales suivantes font partie du SACA :

- Le Bureau d'enquêtes des assureurs incendies
- Le Bureau canadien des autos volées
- L'index des réclamations pour blessures corporelles

Les agents spéciaux qui travaillent sous les auspices du Bureau d'enquêtes des assureurs incendies se concentrent sur les crimes reliés aux pertes d'incendies douteux et aux réclamations frauduleuses d'assurance biens. Ces dernières années, l'infiltration accrue du crime organisé dans le monde des affaires ainsi que la hausse des incendies volontaires ont rendu cette tâche très exigeante et complexe.

Le Bureau canadien des autos volées opère dans toutes les provinces où les assureurs privés/indépendants font affaires. Nos agents spéciaux du BCAV se concentrent sur les réseaux de vols de

véhicules où les criminels volent les véhicules pour les revendre ou pour les démanteler et vendre les pièces par l'entremise d'ateliers où l'on découpe les véhicules. Nous enquêtons sur un nombre croissant de vols de véhicules brûlés par des gens ordinaires soupçonnés de fraude. Les employés du BCAV sont des experts dans l'identification de véhicules volés, surtout lorsque les numéros d'identification de véhicules (NIV) et autres moyens d'identification ont été enlevés ou modifiés.



Les renseignements contenus dans les dossiers de sinistres du BCAV sont d'une grande importance dans les enquêtes des crimes automobiles. Quand ils sont utilisés d'une façon fidèle par les experts en sinistres, ils peuvent prévenir la fraude en identifiant les proposant à grands risques.



Nous collaborons entièrement avec le National Insurance Crime Bureau (NICB) des États-Unis et nous sommes parmi les cinq membres fondateurs de la Ligue internationale des bureaux de vols qui a été constituée en août 1990. Cet organisme aide à contenir le nombre croissant de vols de véhicules qui est évalué à trois millions par année,

mondialement. Tous les renseignements sur le vol et le sauvetage des autos sont entrés, vérifiés d'une façon quotidienne et comparés avec tous les renseignements sur les véhicules dans le fichier de l'Index international des vols de véhicules.

À l'index des réclamations pour blessures corporelles, on enregistre toutes les réclamations pour blessures corporelles — les automobiles comme les autres responsabilités — et toutes les réclamations de prestations à la suite d'un accident où l'invalidité se prolonge au-delà de quatre semaines. Le SACA enquête sur les réseaux organisés de réclamations pour blessures corporelles, soit un aspect de la fraude qui ne cesse de croître.

Renseignements sur les sinistres

Quoique le SACA est mieux connu pour enquêter sur les pertes de biens par incendie volontaire et les fraudes de véhicules, un autre outil crucial dans la réduction de la fraude à l'assurance est le recueil de renseignements sur les sinistres

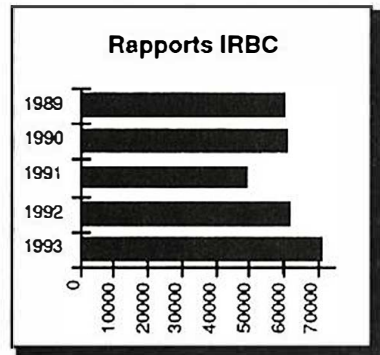
qu'administre le SACA au nom de ses compagnies adhérentes et des autres organismes qui combattent la fraude.

Ce sont les experts en sinistres indépendants et le personnel des services de réclamations de nos compagnies adhérentes qui soumettent les renseignements au Service. À notre tour, nous traitons ces données de plusieurs façons.

Tout d'abord, il y a notre Index de renseignements sur les sinistres, soit un segment de notre base de données, lequel est mis à jour quotidiennement et distribué mensuellement aux souscripteurs des compagnies adhérentes sur microfiches, rubans magnétiques ou sur disquettes informatiques. Cet index contient des renseignements sur plus de 60,000 sujets principaux et associés représentant un danger moral possible ou une fréquence de pertes. C'est surtout utile pour les souscripteurs qui considèrent des demandes d'assurance provenant de personnes qui sont déménagées d'une province à une autre ou qui opèrent plus d'un commerce.

La base de données complète du SACA contenant les renseignements sur les sinistres — soit plus d'un million de sujets — est disponible aux compagnies adhérentes qui sont branchées à l'unité centrale de traitement du SACA. Le développement de ce système informatisé mis sur place pour la prévention de la fraude à l'assurance (ASPIC) continue de progresser et il représente une étape importante dans la livraison rapide et efficace des dossiers sur les sinistres aux souscripteurs et aux préposés aux réclamations.

La vérification des sujets, les lettres d'incidence de l'Index des réclamations pour blessures corporelles, les résultats de



recherches informatisées (vérifications des dossiers des sujets, des commerces et des adresses) et les données relatives aux vols et aux pertes totales sont d'autres renseignements contenus dans notre système informatique qui sont communiqués aux compagnies adhérentes et autres personnes autorisées.

634

Les index de renseignements sur les sinistres du SACA sont utiles seulement dans la mesure où le sont les renseignements fournis par les compagnies adhérentes et par les experts en sinistres indépendants. Nous recommandons fortement le signalement de toutes les pertes. De plus en plus, les compagnies utilisent les formulaires du SACA dans leurs ordinateurs personnels ou produisent des listages de leur unité centrale. Cela simplifie grandement le travail de signalement des sinistres.

Autres services qu'offre le SACA

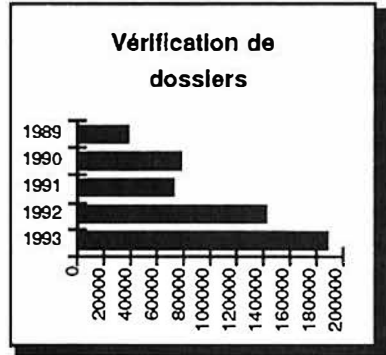
Consultations : Le Service Anti-Crime des Assureurs offre un service de consultation aux préposés aux réclamations qui soupçonnent qu'un cas mérite d'être enquêté mais désirent d'abord en discuter avec l'un de nos agents spéciaux. Dans ces cas, on étudie soigneusement la situation et vérifie tous les index du SACA. Très souvent, ce service de consultation a mené à des enquêtes qui ont donné des résultats positifs et également fait découvrir des crimes organisés d'incendies volontaires et autres activités criminelles visant à frauder les compagnies d'assurance.



Sinistres anticipés : Il arrive souvent que le SACA reçoive des renseignements confidentiels provenant de sources diverses indiquant que les assureurs feraient bien de réviser certains

risques. Ces renseignements que l'on fournit aux souscripteurs en chef des compagnies adhérentes peuvent permettre d'éviter des pertes importantes si des mesures préventives sont prises.

Mesures antivol pour les véhicules : Depuis plusieurs années, le SACA travaille de concert avec les fabricants de véhicules et les gouvernements dans le but de développer des systèmes visant à empêcher le vol des véhicules motorisés. De meilleurs mécanismes de verrouillage, des numéros d'identification de véhicule visibles, des numéros de série secondaires et des procédés d'enregistrement améliorés sont tous des moyens rendant le travail du voleur plus difficile.



635

Éducation et formation : L'éducation est primordiale à la détection et à la prévention du crime. À cet effet, le SACA donne régulièrement des colloques et présente des ateliers d'informations aux employés des compagnies d'assurance afin de promouvoir la façon la plus efficace de traiter les réclamations d'assurance automobile et d'assurance des biens.

Le personnel de la direction du SACA présente régulièrement des colloques au Collège canadien de police et à d'autres institutions reliées à la police et aux pompiers. De plus, nous participons à divers programmes offerts par l'École canadienne des enquêteurs d'incendies laquelle est conjointement parrainée par le SACA et par l'Association canadienne des prévôts des incendies/commissaires des incendies.

Une vidéocassette de quatorze minutes sur le SACA est disponible sur demande à toutes les compagnies adhérentes et autres personnes.

L'année d'exercice 1993-1994

Pour le Service Anti-Crime des Assureurs, l'année d'exercice 1993-1994 a été riche en événements. Le problème des fraudes à l'assurance à l'échelle nationale a obtenu l'attention qu'il méritait autant dans les médias qu'au sein de l'industrie. En outre, le SACA a progressé de façon régulière vers l'atteinte de ses principaux objectifs en informatisant les données sur les réclamations, une initiative qui aidera les adhérents à combattre l'incidence toujours croissante des fraudes.

636

De juin à novembre 1993, le Comité national d'experts sur la fraude à l'assurance a étudié en détail le problème de la fraude. Au début de 1994, la publication de son rapport intitulé « La Fraude à l'assurance au Canada » (*Insurance Fraud in Canada*) a permis à l'industrie de se faire une meilleure idée de la situation : le coût des réclamations frauduleuses est estimé à 1,3 milliard de dollars par année, ce qui contribue à augmenter de 10 à 15 % les primes d'assurance des habitations, des automobiles et des entreprises. Dans son rapport, le Comité national d'experts propose un rôle accru au Service Anti-Crime des Assureurs. Ces initiatives seront entreprises une fois que des ressources suffisantes auront été mises en place pour satisfaire les nouvelles demandes sans compromettre les services actuellement offerts aux adhérents.

Une autre des principales recommandations du Comité national d'experts a déjà mené à la création d'une nouvelle coalition contre les fraudes à l'assurance qui regroupe des consommateurs, les corps policiers, les services d'incendie, des représentants des gouvernements et de compagnies d'assurance, ainsi que le SACA. La coalition examinera les questions cruciales qui consistent à changer les pratiques internes de l'industrie dans le but de réduire les fraudes, à analyser les changements réglementaires des gouvernements (qui englobent le rôle accru du SACA) et à éduquer le public sur la fraude.

Le Comité national d'experts sur la fraude à l'assurance appuie également la création d'unités spéciales d'enquêtes par les assureurs, une initiative que le SACA accueille avec enthousiasme. Les unités spéciales d'enquête des adhérents viendront appuyer la lutte contre l'augmentation croissante de cas de fraude, tout en contribuant à mieux faire connaître le problème des réclamations frauduleuses au sein des compagnies. Ces unités spéciales auront aussi pour fonction de former le personnel des assureurs et des services de réclamations à détecter et à prévenir les fraudes.

En ce qui a trait à l'informatisation des données sur les sinistres, le SACA a commencé à transmettre les données sur son Système automatisé de prévention des fraudes à l'assurance (ASPIC) en octobre 1993. Ce projet pilote a permis à 10 adhérents d'accéder à toute la banque de données sur les sinistres du SACA, une banque qui contient le nom de près de 1,5 million de personnes et des données connexes. Les premières réactions ont été très positives, comme en témoigne le numéro de février 1994 de la revue *Canadian Insurance*. En 1994-1995, nous espérons appliquer le projet pilote à 10 autres adhérents.

637



Autres faits saillants de l'année

En 1993, les adhérents du SACA ont pu épargner 33,1 millions de dollars comme résultat direct des enquêtes menées par les agents spéciaux du SACA. Plus de 570 cas ont été refusés ou abandonnés, une augmentation de 8,6 % par rapport à l'année précédente, alors que 584 cas ont été compromis, soit une augmentation de 30,9 %. Un autre montant totalisant 6,2

millions de dollars en assurance tous risques a été épargné après l'adoption de mesures préventives. Au total, 6 106 enquêtes ont été demandées par les adhérents en 1993, pour un total de 48,2 cas par agent spécial.

En juillet 1993, une vidéocassette de 14 minutes intitulée « Qui nous sommes et ce que nous faisons » a été distribuée à tous les adhérents et à d'autres organismes intéressés.

638 Le SACA a participé au projet d'association de l'industrie mené par Braxton & Associates en vue de réduire les coûts de fonctionnement des principales associations de l'industrie qui sont actuellement financés par les assureurs I.A.R.D.

Le SACA a accueilli la Compagnie d'assurance CAA (Ontario) à titre de membre en 1993. Le nombre d'adhérents a toutefois baissé par rapport à l'an dernier à la suite des désengagements des activités d'émission au Canada, ainsi qu'aux achats et fusions réalisés parmi les adhérents.

Les objectifs visés pour 1994-1995

Les objectifs visés pour 1994-1995 comprennent une plus grande visibilité du SACA par le biais d'une plus grande exposition éditoriale et publicitaire dans les revues d'affaires francophones et anglophones, ainsi que la production de deux vidéos visant à éduquer les courtiers, les assureurs et le personnel des services de réclamations sur la réduction de la fraude en général et sur le rôle du SACA en particulier.