Document généré le 13 juil. 2025 09:52

Assurances

Assurances

Signification et principales dispositions du Bill 39 ou loi des agents de réclamations

Guy Saint-Germain

Volume 32, numéro 4, 1965

URI : https://id.erudit.org/iderudit/1103528ar
DOI : https://doi.org/10.7202/1103528ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)
2817-3465 (numérique)

Découvrir la revue

Citer ce document

Saint-Germain, G. (1965). Signification et principales dispositions du Bill 39 ou loi des agents de réclamations. *Assurances*, *32*(4), 188–196. https://doi.org/10.7202/1103528ar

Tous droits réservés © Université Laval, 1965

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

érudit

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

Signification et principales dispositions du Bill 39 ou loi des agents de réclamations [1]

par

GUY SAINT-GERMAIN

Hier, la Justice démasquait à Montréal un réseau d'incendiaires où des individus portant le titre d'ajusteur, apparaissaient jouer un rôle important. Aujourd'hui, le magazine MacLean, dans sa livraison de novembre, dénonce les ajusteurs comme étant "de mèche avec les garages" et en conséquence, partiellement responsables du coût élevé de l'assurance auto au Québec.

Nous rappelons ces faits pour souligner l'importance actuelle du sujet sur lequel vous avez accepté, ce soir, de porter votre attention. En effet, quiconque, à un titre ou à un autre, fait partie de l'industrie de l'assurance, doit connaître les dispositions légales qui régissent les activités des ajusteurs afin de pouvoir, en tout temps, les exposer à un public plus éveillé qu'autrefois et afin de pouvoir, au besoin, y suggérer des amendements en vue de les rendre plus complètes et plus efficaces.

En guise d'historique, disons qu'il m'a été impossible de définir qui, du gouvernement ou des associations d'ajusteurs, est responsable de l'initiative du Bill 39. Pour certains, le Bill 39 provient du désir des ajusteurs indépendants de faire reconnaître officiellement leur profession et d'assurer la plus grande compétence possible de ses membres. Pour d'autres,

[1] Conférence donnée par M. Guy Saint-Germain à l'Institut des assurances de la province de Québec, le 26 novembre 1964. Cette conférence complète les textes que nous avons déjà donnés sur le sujet.

le Bill 39 est une tentative du gouvernement de réglementer une situation qui, sous certains angles, apparaissait scandaleuse, consacrait l'incompétence et laissait impunie la malhonnêteté.

Nous laissons à d'autres le soin de débattre cette question, et quelle que soit l'issue du débat, nous nous contenterons de faire remarquer, que nous, du Québec, avons attendu l'année 1964 pour établir une législation que la province d'Ontario avait promulguée en 1922 et amendée en 1934 afin d'y soumettre les ajusteurs d'assurance automobile.

Si nous nous basons sur le texte même de la loi, le Bill 39, intitulé loi des agents de réclamations, a pour but, comme nous le rappelle une note explicative placée au début du Bill, de:

> "réglementer sous un régime de permis la profession de ceux que l'on désigne improprement dans le langage courant sous le nom d'ajusteurs d'assurance."

Le Bill a été sanctionné le 31 juillet dernier et sera en vigueur le 1er avril prochain. La période de temps comprise entre ces deux dates a été prévue, afin de permettre au département du surintendant des assurances du Québec, de mettre sur pied l'organisation requise en vue de l'application de ces nouvelles dispositions légales.

Voyons donc quelles sont les principales dispositions prévues par cette loi, en nous posant les questions suivantes:

Qu'est-ce qu'un agent de réclamations ?

Quelles sont les conditions requises pour agir comme agent de réclamations ?

Quelles sont les infractions possibles en vertu de la loi ?

Quelles sont les sanctions prévues ?

I — Qu'est-ce qu'un agent de réclamations ?

L'agent de réclamations au sens de la loi est "une personne qui, pour autrui, et contre rémunération, enquête sur un sinistre ou un accident, évalue les pertes ou estime les dommages en découlant ou négocie le règlement de la réclamation en résultant". (art. 1).

Le mot rémunération est ensuite défini (paragraphe b, art. 1) de telle manière à fermer la porte à tout moyen détourné de cacher la rémunération. Dans le langage courant, est donc agent de réclamations: l'ajusteur public, l'ajusteur indépendant et l'ajusteur de compagnie agissant dans n'importe quel genre de réclamation: feu, vol, auto ou responsabilité.

II — Quelles sont les conditions requises pour agir comme agent de réclamations ?

"Nul ne peut prendre le titre d'agent de réclamations, ou agir comme tel, s'il ne détient un permis" (art. 2). Le permis prévu par la loi sera livré sur demande, par le surintendant des assurances du Québec. Le permis est donc la seule porte d'entrée de la profession et la clef de voûte de cette législation. En conséquence, une foule de questions nous viennent à l'esprit: quelles sont les qualités qu'on exigera des requérants; quels renseignements devra-t-il fournir pour démontrer qu'il a ces qualités; quels examens exigera-t-on; comment reconnaîtra-t-on les droits acquis des ajusteurs opérant actuellement; y aura-t-il des catégories de permis formalisant l'éventail des compétences; quelle sera la procédure à suivre pour l'individu qui veut se lancer dans cette profession; y aura-t-il un plan d'apprentissage et, si oui, qui en suivra l'application et de quelle manière ?

La section V du Bill 39 prévoit que le lieutenant-gouverneur en conseil peut faire des règlements pour clarifier toutes ces questions tandis que l'article 20 indique que ces règlements seront rendus publics le 1er décembre prochain. Comme nous les ignorons, nous suggérons que nous retenions ici la conclusion suivante: l'efficacité du permis d'agir comme agent de réclamations, en autant que la compétence, l'honnêteté-professionnelle et l'honnêteté tout-court sont concernées, sera en relation directe avec les règlements prévus et la vigueur de leur application.

Ici il est important de souligner que la loi crée un comité consultatif chargé d'assister le surintendant dans le jugement à porter sur le requérant d'un permis.

"Le comité consultatif est formé de *six membres* désignés par le surintendant des assurances, recommandés respectivement par La Fédération des assureurs au Canada, La conférence canadienne des ajusteurs indépendants du Québec, Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents d'automobiles, l'Association des ajusteurs d'assurances de Québec, l'Association des gérants de réclamations et l'Association canadienne des ajusteurs publics."

Il faut reconnaître ici le bien-fondé de ce comité car il sera sans aucun doute formé de gens expérimentés et au courant des informations qui circulent à tout moment donné dans les milieux concernés. Ce sont eux en définitive qui seront en grande partie responsables de la vigueur de l'application des conditions prévues à l'obtention d'un permis.

Ce comité n'a cependant qu'un rôle consultatif et il semble acquis que le surintendant pourra agir sans l'avis de ce comité — et même à l'encontre de cet avis. Cet aspect de la loi ouvre la porte à des abus possibles sans qu'il semble que les personnes concernées puissent en appeler des décisions du surintendant d'une manière rapide et non coûteuse. A

ce sujet, il y aurait avantage à s'inspirer de l'article 306, chap. 183, R.S.O. 1950, qui, dans le cas de refus d'un permis, de suspension ou de révocation, prévoit un appel au Ministre chargé de l'application de la loi.

Dans l'état actuel de la législation, la seule condition connue à l'obtention d'un permis est le cautionnement prévu à l'article 5. Il semblerait qu'en vertu de ce cautionnement, la caution s'engagera à verser à la Couronne un maximum de $5,000.00 dans le cas où l'agent de réclamations manquerait à la loi ou aux règlements. La Couronne utiliserait alors ces argents en vue de dédommager en entier ou en partie les individus qui auraient subi un préjudice par suite de ce manquement de l'agent de réclamations.

Ce permis obligatoire pour agir comme agent de réclamations n'est cependant pas exigé dans certains cas prévus à l'article 4. La plupart des exceptions qui y sont mentionnées concernent des personnes qui sont appelées à agir pour autrui, dans certaines réclamations, en vertu même de la nature de leur profession ou de leurs fonctions: par exemple, un exécuteur testamentaire peut parfois avoir à représenter les héritiers dans des cas de perte par le feu, d'immeubles légués. Exception est aussi faite dans le cas de personnes susceptibles d'agir comme experts au cours de l'évaluation d'une perte: par exemple, les ingénieurs, évaluateurs et estimateurs. Sont aussi exclus de l'application de la loi, les ajusteurs de compagnies dont la rémunération consiste en un salaire; disposition qui ferait tomber sous l'application de la loi tout ajusteur de compagnie qui agirait comme agent de réclamations pour une tierce personne.

III — Quelles sont les infractions possibles en vertu de la loi ?

La section III de la loi répond à cette question. Vient en premier lieu une disposition générale:

"Est coupable d'une infraction, toute personne qui contrevient à la présente loi et aux règlements."

Vient en second lieu une disposition prévoyant trois sources précises d'infractions:

1° une fausse déclaration dans une demande de permis.

2° l'omission de tenir les livres et comptes prescrits par les règlements (art. 8).

3° la divulgation par un agent de réclamations de renseignements recueillis d'une réclamation, à des personnes autres que son employeur ou commettant sans l'autorisation de ce dernier. Par exemple: commettra une infraction l'agent de réclamations qui communiquera à l'avocat de la partie adverse des renseignements recueillis à la demande d'une compagnie.

Vient en troisième lieu une série de dispositions ayant pour but de qualifier d'infraction:

1° toute manière indirecte de faire opérer un agent de réclamations sans permis.

2° toute manière indirecte de fausser, contre rémunération, les rapports normaux entre l'agent de réclamations et la personne qui a retenu ses services.

3° toutes transactions financières auxquelles un agent de réclamations pourrait avoir recours en vue d'inciter des personnes à retenir ses services: par exemple, l'agent de réclamations qui verse à un agent d'assurances un certain pourcentage en retour d'une exclusivité quelconque sur les réclamations originant de ses affaires.

Au chapitre des infractions, il est intéressant de remarquer les articles 11 et 12 de la loi. L'article 11 prévoit que

des employés, représentants ou correspondants, eux-mêmes agents de réclamations, qui participeraient à une infraction commise par l'agent de réclamations qui les emploie sont coupables au même titre que ce dernier.

L'article 12 crée une présomption de culpabilité contre l'employeur ou l'associé d'un agent de réclamations qui auraient commis une infraction. Cet article semble avoir pour but d'inciter fortement un agent de réclamations employeur ou un associé à maintenir dans sa maison un certain standard de compétence et d'honnêteté professionnelle.

IV — Quelles sont les sanctions prévues ?

Les sanctions les plus lourdes consistent en la suspension ou la révocation du permis d'agent de réclamations par le surintendant. Ce dernier peut agir seul, sans l'avis du comité consultatif prévu pour l'assister dans l'émission des permis, dans les cas où un agent de réclamations

"a) a commis une infraction à la présente loi ou aux règlements;

b) a cessé d'avoir les qualités requises pour retenir son permis d'agent de réclamations;

c) a fait montre de malhonnêteté ou de négligence grave dans l'accomplissement de son travail;

d) a été déclaré coupable d'un acte criminel" (art. 13)

Enfin sur poursuite intentée par le Procureur Général du Québec, des amendes de $100 à $500 pour chaque infraction sont prévues dans le cas d'une société ou corporation; et de $100 à $200 dans le cas d'un individu. Ces amendes sont doublées dans le cas de récidive dans les deux ans.

De ces deux sortes de sanctions, nous croyons que la suspension et la révocation de permis sont de loin les plus

efficaces et les plus susceptibles de donner du poids à cette loi. En effet dans ces cas, le surintendant peut agir rapidement et éliminer totalement un candidat indésirable. Il serait bon cependant de rappeler ici mes remarques du début quant à l'omnipotence du surintendant. En effet, pour assurer une garantie à tous les agents de réclamations que leur cas sera traité honnêtement et avec toute l'attention nécessitée par les conséquences mêmes de ces mesures de suspension et de révocation, une procédure rapide et peu coûteuse de revision des décisions du surintendant devrait être prévue et incorporée dans le Bill 39.

En guise de conclusion de ce bref exposé des principales dispositions du Bill 39, nous devons remarquer d'abord que, contrairement à une certaine opinion qui désire voir ce Bill comme une manière de fermer la profession, cette législation a pour but de mettre en force, d'une manière graduelle, des standards de compétence et d'honnêteté qui rendront tous les agents de réclamations fiers de leur profession et les inciteront à s'améliorer encore davantage pour un meilleur service de la collectivité.

Nous devons remarquer ensuite qu'une importante partie de cette législation demeure encore à venir sous forme de règlements qui seront établis par le lieutenant-gouverneur en conseil. De l'esprit et de la nature de ces règlements dépendra en grande partie l'efficacité du Bill 39 en vue des standards de compétence et d'honnêteté mentionnés précédemment.

Nous devons remarquer enfin que le surintendant et ses subalternes seront appelés à jouer un rôle important et souvent désagréable en vue de l'application de cette législation. Ayant bien présentes en tête les difficultés immenses que traverse actuellement l'industrie de l'assurance, de même que les difficultés que nous ne pouvons manquer d'imaginer pour demain,

chacun de nous doit être convaincu qu'il lui faut apporter tout l'appui possible à ceux-là qui de près ou de loin contribueront à l'application de cette législation.

Quarterly of the National Fire Protection Association (International), 60 Battery-March Street, Boston.

Dans ce numéro d'octobre 1964, signalons quelques ar-
196 ticles d'un intérêt particulier. D'abord, "*Hospital Operating Room Inspection*". Dans une salle d'opération, on fait usage d'un matériel et de matières qui peuvent causer une explosion. Il y a là un endroit qui doit être suivi de très près tant du point de vue conductivité et isolement du matériel, qu'efficacité des appareils utilisant les corps anesthésiques. La ventilation suffisante des pièces est un autre élément de sécurité, comme aussi le degré d'humidité. Tout cela fait l'objet de cette étude, où l'on trouve des précisions sur la technique à suivre pour rendre les salles d'opération aussi sûres que possible. Signalons également un article intitulé "Sprinkler protection for whisky warehouses". Dans l'entrepôt de boissons alcooliques le risque d'incendie se double d'un risque d'explosion qu'explique la présence d'alcool en suspension dans l'air, si la ventilation est insuffisante. Il y a là un problème auquel s'attaque monsieur R. M. Patton dans une étude technique qui nous a paru fort bien faite. Enfin, dernière étude à signaler: "high-piled foamed polysterine packages". La "polysterine", comme beaucoup de nouveaux produits plastiques, présente un risque d'incendie. C'est le résultat des expériences poursuivies en 1962 par Underwriters' Laboratories Inc. aux États-Unis que l'on rapporte ici. Cette étude fait suite à une autre parue dans le "Quarterly" de juillet 1963 sur la protection des piles de matières combustibles en entrepôt: risque qui doit être surveillé de très près si on ne veut pas qu'il cause un sinistre grave.