Document généré le 15 juil. 2025 16:25

Assurances

Assurances

Les intermédiaires en assurance de personnes au Québec

Giovanni Gaudelli

Volume 61, numéro 3, 1993

URI : https://id.erudit.org/iderudit/1104964ar
DOI : https://doi.org/10.7202/1104964ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

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

Découvrir la revue

Citer ce document

Gaudelli, G. (1993). Les intermédiaires en assurance de personnes au Québec. *Assurances*, *61*(3), 511–520. https://doi.org/10.7202/1104964ar

Tous droits réservés © Université Laval, 1993

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/

Les intermédiaires de marché

Les intermédiaires en assurance de personnes au Québec*

par

Giovanni Gaudelli**

L'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec

L'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec, a été constituée le 21 juin 1989, en vertu de la *Loi sur les intermédiaires de marché* (Loi 134).

Prolongement de l'ancienne association provinciale des assureurs-vie du Québec (APAVQ), dont l'adhésion était volontaire, elle est une conséquence logique de la politique introduite par le gouvernement sur le décloisonnement des intermédiaires de marché.

L'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec a pour principale mission d'assurer la protection du public par le maintien de la discipline de ses sociétaires. Elle peut, à des fins préventives, procéder à l'inspection des sociétaires.

En tant qu'association à adhésion obligatoire, l'AIAPQ regroupe près de 12 000 agents ou courtiers et quelque 1 000 cabinets. Principal organisme responsable de l'encadrement professionnel des intermédiaires en assurance de personnes au Québec, l'Association veille, à ce titre, à l'application de la loi et des règlements qui régissent la profession. L'Association voit dans ce rôle particulier une double responsabilité, soit celle de tout mettre en oeuvre pour garantir la

---

* Allocution prononcée à l'occasion d'un colloque organisé par l'Université McGill, le 26 mars 1993.

** Président (1992-1993) de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec.

plus grande compétence de ses membres, et celle d'assurer la sauvegarde des intérêts des assurés. Cette mission revêt une importance capitale, car la protection des intérêts des consommateurs est à la base de la confiance du public dans notre industrie.

En vertu de la loi, l'Association jouit de certains pouvoirs spécifiques lui permettant d'assumer pleinement sa mission.

L'Association détient, sous réserve de l'approbation du gouvernement, un pouvoir d'autoréglementation dans les domaines d'application suivants :

- Conditions d'admission, de refus, de renouvellement, de suspension, d'exclusion et de réadmission des sociétaires de l'Association ;
- Cotisations exigibles des sociétaires ;
- Critères d'obtention et de retrait du titre d'assureur-vie certifié (A.V.C.) et du titre d'assureur-vie agréé (A.V.A.) ;
- Et tout autre domaine relevant de sa compétence.

Les aspects de la formation minimale requise, les conditions d'exercice, les règles de déontologie etc., sont assumés par le Conseil des assurances de personnes. De concert avec divers organismes spécialisés dans le domaine de l'éducation, notamment les réseaux des universités du Québec et de l'Université McGill, l'Association coordonne des programmes de formation professionnelle destinés à rehausser la compétence de ses sociétaires et à leur permettre l'obtention de titres professionnels. Des activités de formation continue sont également organisées afin de parfaire les connaissances pratiques des intermédiaires.

L'Association donne des cours de formation professionnelle (niveau I, II et III), dont la réussite mène au titre d'assureur-vie certifié (A.V.C.). Elle offre également, en collaboration avec plusieurs universités québécoises, un

programme universitaires de 36 crédits en assurance de personnes et en planification financière menant au titre d'assureur-vie agréé (A.V.A.). Les candidats au programme universitaire doivent, préalablement, avoir suivi les cours des niveaux I et II de l'Association ou leurs équivalents.

En 1992, 1 343 personnes ont suivi les cours de formation dispensés par l'Association.

L'Association a le pouvoir exclusif d'octroyer les titres professionnels d'assureur-vie agréé (A.V.A.) et d'assureur-vie certifié (A.V.C.) selon les critères d'obtention qu'elle détermine.

En 1992, l'Association a décerné 18 diplômes A.V.A. et 165 diplômes A.V.C.

Dans une optique de prévention, l'Association a le pouvoir de procéder à l'inspection professionnelle de ses membres. Pour ce faire, elle peut contrôler les pratiques de ses sociétaires et vérifier leur conformité à la réglementation et aux principes de déontologie professionnelle.

L'Association privilégie une approche préventive dans l'organisation de ses activités de protection du public. Le volet inspection que l'Association est en train de développer, vise notamment à donner aux intermédiaires les outils nécessaires pour les aider à bien exercer leur profession.

Parallèlement, l'Association fait des efforts considérables afin de vulgariser la loi et, ainsi, fournir aux intermédiaires des outils aptes à favoriser leur bonne connaissance de la loi et des règlements.

Dans cet esprit, l'Association a produit un vidéo sur la Loi 134, afin de transmettre toute l'information pertinente, relativement à la nouvelle loi, d'une façon simple et divertissante. Articulé sous forme de jeu questionnaire, le vidéo, intitulé « Défi 134 », a été distribué gratuitement à tous les sociétaires. Ce vidéo a d'ailleurs remporté un prix pour la qualité de son contenu didactique.

Dans le même esprit, l'Association a aussi développé un guide professionnel de l'intermédiaire, communément appelé GPI. Le GPI est un document de référence pratique, contenant une multitude d'informations au sujet de l'Association : rôle et mission, conditions d'accès et d'exercice, formation professionnelle et continue, inspection professionnelle, processus disciplinaire, informations juridiques, etc. En mettant à la disposition de ses membres un tel outil, l'Association souhaite faciliter leur travail, tout en favorisant de hauts standards de professionnalisme.

L'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec doit veiller, entre autres, au maintien de la discipline des intermédiaires par l'application de l'ensemble de la loi, de ses règlements et surtout des devoirs et obligations prévus spécifiquement dans la réglementation portant sur la déontologie. Pour ce faire, deux comités ont été créés au sein de l'Association dans le cadre même de la loi : le Comité de surveillance et le Comité de discipline.

Les comités

Les pouvoirs de l'Association en matière de déontologie professionnelle sont, tour à tour, exécutés soit par le Comité de surveillance et par le Comité de discipline, s'appliquant à l'égard de l'ensemble des agents et courtiers en assurance de personnes autorisés à exercer, tant les personnes physiques que les cabinets.

Le Comité de surveillance a été créé par la loi pour « examiner la conduite des intermédiaires de marché en assurance, enquêter sur toute question se rapportant à la discipline des intermédiaires de marché en assurance et, s'il y a lieu, porter plainte devant le comité de discipline. »

Le Comité de surveillance veille à ce que les intermédiaires exercent leurs activités professionnelles dans les limites établies par la loi et les règlements. Ces règlements ont trait, entre autres, à la souscription, au remplacement, à la

publicité, aux titres, aux représentations ainsi qu'à la conduite professionnelle des intermédiaires.

Le Comité de surveillance de l'Association est composé d'au moins trois membres sociétaires, dont son président. Le Comité est assisté du personnel nécessaire à l'accomplissement de ses tâches dont une équipe d'enquêteurs.

Si un consommateur croit avoir été lésé par un agent ou un courtier en assurance de personnes, ou si un intermédiaire présume qu'une infraction a été commise par un autre intermédiaire, cette personne peut s'adresser en tout temps au Comité de surveillance.

Le Comité de surveillance dispose de pouvoirs d'enquête qui lui permettent d'aller à la recherche des faits pour établir si oui ou non l'intermédiaire a agi contrairement à la loi ou à la réglementation.

Une fois l'enquête terminée les enquêteurs soumettent un rapport au Comité de surveillance qui prendra l'une des décisions suivantes :

- Porter plainte devant le Comité de discipline et la débattre si les faits le justifient ;
- Rencontrer l'intimé pour lui faire signer un engagement volontaire de respecter l'esprit et la lettre des règles en matière d'éthique ;
- Faire parvenir à l'intimé un avertissement écrit, appelé une mise en garde ;
- Toute autre décision pouvant favoriser l'apprentissage des devoirs et obligations.

Le Comité de discipline dispose des plaintes portées à son attention par le Comité de surveillance. Le rôle du Comité de discipline est de disposer des plaintes disciplinaires et, s'il y a lieu, de sévir contre ceux qui violent les lois et les règlements.

Selon la gravité des délits qui lui sont présentés, le comité de discipline peut imposer des sanctions allant de la

simple réprimande à la révocation du droit d'exercice. L'Association obéit aux règles du code des professions.

Le contexte actuel de l'industrie de l'assurance de personnes

Les intermédiaires en assurance de personnes du Québec ont complété, en septembre dernier, leur première année d'exercice dans le cadre du nouveau règlement qui régit leur pratique professionnelle, mieux connue sous le nom de Loi 134.

516

La Loi 134 concrétise le décloisonnement des intermédiaires de marché. Elle permet aux forces de vente des institutions financières une plus grande mobilité, en autorisant leurs intermédiaires à cumuler différents permis. Dorénavant, les intermédiaires en assurance de personnes sont donc en mesure d'offrir une plus large gamme de produits à leur clientèle.

Quoique le décloisonnement comporte des occasions de développement des affaires pour les compagnies d'assurance, on note que les nouveaux produits maintenant disponibles aux intermédiaires n'occupent qu'une faible partie (environ 10 %) de l'ensemble des produits vendus par ces compagnies.

Bien que les compagnies d'assurance devront faire des choix judicieux quant à la sélection des produits de type bancaire qu'elles décideront de mettre en marché, tout porte à croire que les banques à charte et les caisses populaires continueront d'intégrer de plus en plus les produits d'assurance à leur gamme de produits financiers. Cette stratégie leur permettra de mieux répartir leurs coûts fixes d'exploitation tout en offrant un meilleur service à leur clientèle. Par la même occasion, elles maximiseront l'utilisation de leurs succursales.

À l'heure actuelle, certaines restrictions légales du gouvernement fédéral limitent l'activité des banques dans le domaine de l'assurance. Mais une bonne partie de ces empêchements ont été éliminés depuis l'émission de la nouvelle réglementation fédérale, le 1er juin dernier.

La tendance actuelle de mondialisation des marchés financiers est un autre facteur influençant l'évolution de l'industrie. La société québécoise devra porter une attention particulière à cette tendance, au cours des prochaines années.

La réforme des lois canadiennes sur les institutions financières et le contexte général de décloisonnement des activités financières laisse entrevoir une montée croissante de la compétition entre les différentes institutions évoluant sur les marchés canadiens. Cette situation force les compagnies à revoir le fonctionnement du système de distribution des produits et services qu'elles offrent à leur clientèle.

Avec la venue des banques sur le marché de l'assurance de personnes, la concurrence est appelée à s'intensifier au cours des prochaines années. Ce contexte nous oblige à nous préparer aux changements qui s'annoncent. La santé de notre industrie dépend de notre capacité d'adaptation aux nouvelles réalités des marchés financiers.

De plus, le consommateur d'aujourd'hui est mieux renseigné et plus au courant des techniques nouvelles de gestion de capital. Il est donc de plus en plus exigeant vis-à-vis de son conseiller financier. Généralement, il préférera faire affaire avec une seule personne pour ses multiples besoins. Très soucieux du rendement de son avoir, il exige le professionnalisme de celui qui le conseille financièrement.

Les importants changements que nous vivons actuellement tendent à influencer l'évolution du rôle de l'intermédiaire de demain. Ces changements redéfinissent les données de base qui déterminent les façons de mettre en marché les produits d'assurance et, plus largement, les produits financiers.

Dans un marché décloisonné, où les concurrents des sociétés d'assurance promettent de se lancer sur tous les marchés financiers, il est évident que l'intermédiaire, au sens où nous l'entendons normalement, devra être en mesure d'offrir les mêmes services que ses concurrents.

Tout indique que les services offerts par les autres institutions financières seront de plus en plus variés, afin de répondre à tous les besoins de la clientèle d'aujourd'hui. On peut donc s'attendre à voir une nouvelle génération d'intermédiaires émerger dans l'industrie.

Les défis des intermédiaires

Les intermédiaires de demain sont appelés à être plus polyvalents. Pour répondre aux exigences nouvelles des marchés financiers, ils devront répondre à des besoins plus variés, afin de pouvoir faire face aux nouveaux standards de qualité que le consommateur tend déjà à rechercher actuellement. De l'ère de la simple analyse de besoins, l'intermédiaire en assurance de personnes de demain devra passer à l'ère de l'analyse des besoins financiers de sa clientèle.

Le contexte actuel des marchés financiers est à l'origine d'un important virage pour l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec. En effet, les nombreux changements que nous vivons ont mis en évidence l'importance du développement professionnel des membres de notre association.

La polyvalence et la multidisciplinarité étant devenues des valeurs qui caractériseront l'intermédiaire de demain, le cumul de permis ou les associations entre spécialistes de domaines complémentaires devront faire partie de l'évolution du rôle de l'intermédiaire. Cette situation met en évidence la nécessité, pour l'intermédiaire, d'avoir une bonne formation. L'intermédiaire soucieux de maintenir sa compétitivité devra investir de plus en plus dans sa formation professionnelle. Sa réussite reposera sur un cumul de connaissances plus étendu au cours des prochaines années.

Dans ce contexte, les activités de perfectionnement de l'Association vont prendre une importance grandissante dans un avenir proche. Nos efforts de sensibilisation des membres à l'importance de leur formation sont fondamentaux. Mais, surtout, la qualité des services de l'Association en matière

d'éducation est devenue cruciale. Tout comme les intermédiaires, l'Association doit prendre le virage de l'industrie et développer les activités qui répondront le plus adéquatement aux nouveaux besoins de ses membres.

Comme on peut le constater, l'intermédiaire de demain devra être compétent dans un plus grand nombre de spécialités. Vraisemblablement, il sera un conseiller financier. La réalité professionnelle des intermédiaires de marché en assurance de personnes est donc appelée à changer au cours des prochaines années. L'image publique de l'intermédiaire se devra d'être conforme à cette réalité.

La qualité de notre préparation aux nouveaux enjeux qui définiront notre carrière au cours des prochaines années sera garante de nos succès à venir. C'est dans ce contexte que les administrateurs de l'Association orientent leurs travaux de plus en plus. C'est grâce à ce genre de prise de conscience que nous sommes parvenus à définir les orientations du plan triennal de l'Association.

Les objectifs de ce plan triennal ont été déterminés dans le but de favoriser la prospérité des intermédiaires tout autant que la protection du public. Ces trois objectifs sont :

- Promouvoir le développement professionnel des intermédiaires ;
- Faire reconnaître les rôles de l'intermédiaire et de l'Association auprès du public ;
- Et consolider la structure participative de l'Association.

L'Association veille à assurer un bon encadrement professionnel à ses membres, tout en favorisant le maintien de la confiance du public. Nous croyons qu'en maintenant un juste équilibre entre le développement professionnel de l'intermédiaire, la protection du public, et la reconnaissance du rôle de l'intermédiaire et de l'Association, nous réussirons à relever les défis de notre nouvel environnement professionnel et

sortirons champions des batailles qui s'annoncent au prochain tournant de notre carrière.