



**Regroupement
des gestionnaires
et copropriétaires
du Québec**
rgcq.org

**MÉMOIRE DU RGCQ SUITE AU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA
LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS**

ADRESSÉ À M. CARLOS J. LEITÃO, MINISTRE DES FINANCES

**REGROUPEMENT DES GESTIONNAIRES
ET COPROPRIÉTAIRES DU QUÉBEC (RGCQ)**

28 SEPTEMBRE 2015

Mémoire du RGCQ suite au Rapport sur l'application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*

Le Regroupement des gestionnaires et copropriétaires du Québec (RGCQ) bénéficie d'une expertise de pointe dans le domaine de la copropriété depuis plus de quinze ans. Grâce à ses membres et à l'ensemble de ses collaborateurs, notre organisme est en mesure d'analyser rapidement les tendances et de percevoir l'apparition éventuelle de nouvelles problématiques dans ce domaine. Or, depuis plusieurs mois déjà, nous évaluons et surveillons de près l'industrie de l'assurance en copropriété qui connaît des heures difficiles.

Dans ce contexte, toute analyse, proposition de réforme ou changement susceptible d'avoir un impact important sur les intervenants en assurance retient notre attention. C'est donc avec intérêt que nous avons reçu la publication du rapport du ministère des Finances sur l'application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, dont plusieurs points abordés touchent directement nos préoccupations quant à l'évolution de la situation en matière d'assurance de copropriété.

Nous avons toutefois été interpellés par certaines orientations envisagées par le Rapport sur l'application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* dans la mesure où celles-ci représentent un important recul en matière de protection du public et témoignent d'un manque de sensibilité à l'égard des problématiques actuelles en assurance de copropriétés. Le présent mémoire entend donc clarifier ces éléments.

L'assurance, un impératif névralgique en matière de copropriété

Assurer la copropriété compte parmi les plus importantes responsabilités du syndicat de copropriété tel que le stipule l'article 1073 *C.c.Q.* Par ailleurs, la superposition des intérêts individuels et ceux de la collectivité rend cette tâche particulièrement complexe. Cette obligation légale est d'autant plus délicate qu'elle est assortie d'une précision qui laisse peu de latitude au conseil d'administration : l'assurance doit couvrir la valeur à neuf de l'immeuble, nonobstant toute assurance complémentaire souscrite par les copropriétaires. La jurisprudence, consciente de la volonté du législateur d'assurer la pérennité du bâti, a récemment rappelé les conséquences du non-respect de cette obligation (2014 QCCQ 9625).

Pour autant, les assureurs ne sont quant à eux pas soumis à l'obligation corrélative d'assurer les copropriétés. Ces derniers sont donc libres, lorsqu'ils estiment que les conditions de leur engagement ne sont pas satisfaites, de refuser d'offrir leurs services. Lorsque de telles décisions sont prises ponctuellement, elles mettent en lumière les défaillances de copropriétés mal gérées ou mal administrées. En revanche, lorsque l'un des principaux assureurs sur le marché québécois ne voit plus d'autre alternative que de se retirer tout simplement de ce segment du marché, c'est une problématique d'une tout autre envergure qui est dénoncée, celle de mauvaises pratiques qui se répètent et se généralisent, posant un risque lourd quant à la sécurité de ce mode d'habitation dont l'essor est pourtant inévitable dans les grands centres urbains.

Pour comprendre les dynamiques à l'origine du climat de défiance qui mine les rapports de l'industrie et des syndicats de copropriétés, nous avons multiplié les interventions depuis le début

Mémoire du RGCQ suite au rapport sur l'application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*

de l'année et avons, dans ce cadre, bénéficié à plusieurs reprises du concours des assureurs et de la Chambre d'assurances de dommages (ChAD).

Notre sondage, réalisé en partenariat avec la firme de courtage Dale Parizeau Morris Mackenzie et mené auprès de 723 syndicats, 54 gestionnaires de copropriété et 33 courtiers en assurance de dommages a révélé l'attitude dilettante de plusieurs syndicats qui n'effectuent pas les démarches nécessaires pour garantir la qualité de la copropriété et préserver ainsi la confiance des assureurs. De par leur attitude, ils imposent une charge de risque supplémentaire à l'industrie justifiant ainsi les hausses de primes d'assurances et de franchises, lorsque les syndicats ne se voient pas carrément refuser l'assurance de leur copropriété.

La ChAD a également sondé les copropriétaires pour découvrir que ceux-ci ignorent souvent les informations relatives à la police d'assurance du syndicat et ne s'en préoccupent pas, malgré les conséquences directes que cette police peut avoir sur leur propre investissement, en particulier en cas d'insuffisance d'assurance.

Divers acteurs de l'industrie nous ont également fourni des explications complémentaires que nous avons publiées dans l'édition du printemps 2015 de notre magazine *Condoliation*, à l'instar de Martin-Eric Tremblay d'Aviva Canada, assureur qui s'est retiré du marché en début d'année. Ces échanges permettent de mieux comprendre la démarche des assureurs et d'identifier leurs attentes légitimes pour engager un redressement de la situation.

Forts de ces enseignements, nous avons diffusé ces constats à l'occasion d'un colloque organisé sur ce thème en avril. La présidence de cet événement a été confiée à Mme Maya Raic, PDG de la ChAD, témoignant ainsi de l'investissement de la Chambre face à cette problématique et de son engagement à faire partie de la solution.

Le rôle essentiel de la Chambre de l'assurance de dommages pour la protection du public

Nous sommes effectivement d'avis que la ChAD peut et doit faire partie de la solution. Comme le rappelle le rapport du ministère des Finances, la Chambre de l'assurance de dommages a été conçue sur le modèle des ordres professionnels. Elle poursuit donc une mission de protection du public et est dotée de mécanismes de contrôle et de surveillance de ses membres, en plus de constituer un cadre de réglementation homogène pour l'ensemble des représentants qui œuvrent en matière d'assurance de dommages.

Ces pouvoirs sont indispensables pour assurer un haut niveau de compétence et de professionnalisme de tous les représentants en assurance et ces qualités ne devraient pas dépendre de leur collaboration ou de leur incorporation au sein d'un cabinet de courtage, d'une agence d'assurance ou de toute autre entreprise, selon les pratiques et politiques qu'ils choisissent d'adopter.

On le voit dans le domaine de la copropriété, où les enjeux sociaux et financiers sont particulièrement importants, l'existence d'un Code de déontologie unique à tous les membres est un gage de qualité et un vecteur incontournable de confiance dans les relations entre les assureurs et leurs clients. À notre échelle, lorsqu'un syndicat communique avec un représentant d'assurance, il doit pouvoir établir avec lui un lien de confiance qui dépasse la renommée de l'entreprise et avoir la garantie que les services et conseils fournis sont balisés par la responsabilisation de l'individu et le contrôle de sa compétence.

Mémoire du RGCQ suite au rapport sur l'application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*

Le mauvais conseil ou l'information erronée fournis par toute personne œuvrant en matière d'assurance de dommages auprès d'un syndicat fait courir un risque patrimonial à des centaines de copropriétaires. Ce risque est encore aggravé lorsque l'on tient compte du fait que les créanciers hypothécaires ne figurent pas au titre des bénéficiaires sur la police d'assurance du syndicat. En d'autres termes, ceux-ci ne contrôlent pas la qualité de la souscription et n'ont d'autre choix que de se fier au travail des représentants d'assurance. Dans une telle configuration, ce sont alors les conséquences économiques sur le financement des immeubles en copropriété qu'il y a lieu de considérer.

Grâce à son comité de discipline, la ChAD dispose d'un levier particulièrement efficace pour assurer la protection du public. Au-delà de leur responsabilité civile, c'est leur droit de pratiquer que les représentants peuvent mettre en cause lorsqu'ils n'agissent pas dans le respect des règles déontologiques qui leur sont imposées. Cette sanction est un incitatif puissant autant pour les individus que pour les entreprises qui les emploient.

De la nécessité de contrôler l'ensemble des acteurs du secteur

Pour les mêmes raisons et toujours avec le souci de défendre les outils et mécanismes qui garantissent la saine gestion des copropriétés, nous ne pouvons souscrire à la démonstration du ministère selon laquelle la protection du consommateur ne justifie pas l'assujettissement des experts en sinistre et des employés des assureurs à la ChAD. Le rôle de ces deux professionnels ne se limite pas à répondre aux exigences de leur employeur. En tant qu'intervenants privilégiés auprès du syndicat de copropriété en cas de sinistre, il est essentiel qu'ils conservent leur indépendance et engagent leur responsabilité lorsqu'ils informent et conseillent le gestionnaire ou de l'administrateur de la copropriété. C'est d'une part à l'agent d'assurance de vérifier que les produits qu'il offre répondent aux exigences législatives imposées au syndicat de copropriété, c'est d'autre part à l'expert en sinistre que revient l'évaluation de la probité de la réclamation.

Là encore, le Code de déontologie de la ChAD garantit la qualité de leurs services et protège toutes les parties en cause, permettant à chacune de prendre des décisions justes et éclairées. Nous reprenons ici à notre compte l'affirmation de la ChAD lorsque celle-ci soutient que si « l'assureur devient le seul responsable [...], le déséquilibre économique, informationnel et juridique qui existe actuellement entre le consommateur et ce dernier n'en sera qu'amplifié ».

Plus encore, concevoir les employés des assureurs et les experts en sinistre également à l'emploi d'un assureur comme de simples exécutants révèle une lourde méconnaissance de leur rôle et responsabilités à l'égard des assurés. Ne plus les soumettre au pouvoir de surveillance de la ChAD reviendrait à légitimer des comportements irresponsables ; une position incompatible avec la poursuite d'un objectif de protection du public.

Nous sommes d'avis que la majorité des syndicats de copropriétés, et donc, des copropriétaires, pêche par manque d'information et de connaissances sur l'immeuble dont ils sont responsables. Supprimer davantage de canaux d'information fiables ne fera que détériorer davantage un climat de défiance déjà lourd de conséquences.

Remédier au double encadrement en regardant par l'autre bout de la lorgnette

Le modèle d'autoréglementation qui fonde la ChAD assure sans conteste la flexibilité de l'organisme et sa capacité à réagir rapidement face à de nouvelles problématiques. En effet, la ChAD recueille auprès de ses membres des indicateurs forts sur les tendances du marché et les défis de l'industrie. Elle peut alors diffuser rapidement l'information auprès de tous et, éventuellement, adapter ses services de formation en conséquence. Ces atouts essentiels ne doivent pas être sous-estimés et l'attitude proactive de la ChAD face au problème de l'assurance en copropriété en témoigne.

En revanche, lorsque notre secrétaire général, M^e Yves Joli-Coeur, a contacté l'Autorité des marchés financiers (AMF) en vue d'engager une réflexion conjointe sur d'éventuelles pistes de solution, sa démarche est restée lettre morte en l'absence de rétroaction de la part de l'AMF, laissant alors penser que celle-ci ne dispose peut-être pas des moyens nécessaires pour prendre toute la mesure de cette crise annoncée.

Il est par ailleurs étonnant de constater que le rapport du ministère, pourtant soucieux « d'examiner toutes les approches susceptibles d'alléger le fardeau réglementaire » ait omis d'envisager que c'est l'encadrement des cabinets par un organisme autre que la ChAD qui pouvait être, plus que la responsabilisation des représentants, un facteur de lourdeur et de confusion inutiles.

La ChAD possède déjà une expertise pointue et spécialisée en matière d'assurance de dommages, contrairement à l'AMF dont le mandat couvre l'ensemble des produits et services financiers. La Chambre dispose donc des moyens et outils nécessaires pour garantir la protection du public dans son domaine de compétence, tant à l'égard des représentants que des cabinets. S'il existe réellement des risques d'incohérence entre les politiques des cabinets d'une part, et le Code de déontologie des représentants d'autre part, il nous semble évident que tout conflit devrait se résoudre sur la base des règles établies pour protéger le public. À cet égard, la ChAD est dans une position idéale pour harmoniser ces pratiques et assurer l'équilibre entre les cabinets et leurs employés.

Valorisons les modèles qui ont fait leurs preuves

Très soucieux de la tournure des événements en matière d'assurance de copropriété, nous avons acquis la conviction qu'il était nécessaire d'agir rapidement et efficacement afin de redresser une situation qui ne peut perdurer. Pour y parvenir, nous devons pouvoir compter sur tous les acteurs de l'industrie et assurer une action concertée à tous les niveaux. Dans cette démarche, l'expertise de la Chambre de l'assurance de dommages nous apparaît indispensable.

De par sa fonction de protection du public et les pouvoirs de réglementation et de contrôle qu'elle détient à l'égard de tous les représentants en assurance de dommages, la ChAD constitue à nos yeux un acteur incontournable dans la recherche et la mise en œuvre de solutions adéquates et durables.

Plus encore, nous sommes d'avis que le public pourrait être protégé davantage si la Chambre de l'assurance de dommages voyait ses responsabilités accrues et, avec elles, se trouvait dotée de pouvoirs renforcés de contrôle et de surveillance à l'égard de tous les acteurs, qu'ils agissent individuellement ou qu'ils soient regroupés au sein d'un cabinet.