



**Association coopérative
d'économie familiale
de l'Estrie**
Membre de l'Union des consommateurs

Sherbrooke, le 10 avril 2018

Carlos J. Leitao
Ministre des Finances
Ministère des Finances
12, rue Saint-Louis, 1er étage
Québec (Québec) G1R 5L3

Luc Fortin
Ministre de la Famille
Ministre responsable de la région de l'Estrie
Ministère de la Famille
900, boulevard René-Lévesque Est, 8e étage, Bureau 810
Québec (Québec) G1R 2B5

Objet : Projet de loi 141 : inquiétude face au risque de recul majeur de la protection des consommateurs (projet de loi 141)

Messieurs,

Notre organisme l'Association coopérative d'économie familiale de l'Estrie souhaite vous faire part de nos grandes inquiétudes face au projet de loi 141. L'assurance est un domaine complexe pour les consommateurs. Il importe donc que ce domaine soit bien encadré pour les protéger. Nous sommes très inquiets face au projet de loi 141 qui menace, au contraire, de faire disparaître des protections importantes.

Conseiller ou vendeur?

Actuellement, seuls les représentants certifiés (formation adéquate et code de déontologie) sont autorisés à nous conseiller en matière d'assurance. La majorité des assurances que nous nous procurons (auto, habitation, vie, invalidité...) le sont auprès de représentants certifiés. Ils ont l'obligation de nous conseiller le produit d'assurance qui nous convient le mieux et doivent éviter les conflits d'intérêts. Le modèle actuel n'est pas parfait, mais il nous offre certaines protections.

Le projet de loi 141 donne le feu vert à la vente d'assurance en ligne, en diminuant de façon importante la protection des consommateurs. Ceux-ci pourront poser leurs questions en ligne à une « personne physique » n'ayant ni formation réglementée ni obligations déontologiques. Nous serons donc informés et « conseillés » par de simples vendeurs, sans trop faire la différence. Même les très complexes assurances-vie ou invalidité pourront être vendues ainsi. Les obligations de conseil des assureurs seront donc très allégées, mais pas celles des consommateurs. Or, les conséquences de nos erreurs peuvent être pas mal plus catastrophiques en assurance que pour l'achat de divers biens en ligne. Un risque majeur est de se croire bien assuré sans l'être vraiment et de s'en apercevoir seulement lorsque notre réclamation est refusée.

Éviter les erreurs du passé - assurance frais funéraires

La vente d'assurances-frais funéraires a été interdite il y a 40 ans, vu les problèmes et les abus constatés. Quant aux préarrangements funéraires, la vente itinérante en fut interdite suite à une longue lutte initiée en Estrie. L'encadrement de ce secteur est maintenant satisfaisant.

Sans raison, le projet de loi 141 veut permettre le retour de l'assurance-frais funéraires. Celle-ci présente des risques pour les consommateurs : contrairement aux préarrangements, elle ne garantit pas de couvrir tous les frais si les coûts augmentent et un défaut de paiement peut faire perdre la couverture, donc tous les paiements passés. Nous craignons aussi de voir réapparaître la sollicitation, puisque celle-ci est permise en assurances. Allons-nous perdre les acquis durement gagnés et assister au retour de la vente sous pression chez les aînés et dans les résidences privées ou auprès des familles touchées par la maladie ou le deuil?

Faire payer le consommateur pour la médiation : complètement inéquitable

Le projet de loi 141 impose aussi l'obligation pour un consommateur qui a recourt à la médiation offerte par l'Autorité des marchés financiers (AMF), de payer la moitié des frais. Ce partage des frais entre les deux parties en litige serait imposé dans les médiations avec un assureur, tout comme dans celles avec Desjardins. Actuellement, la médiation offerte par l'AMF est gratuite pour les consommateurs. Ce partage des frais nous apparaît d'autant plus inacceptable que l'asymétrie de moyens financiers entre les parties, déjà immense, sera encore plus accentuée si un consommateur se trouve en difficulté financière suite à un refus d'indemnisation de son assureur. Quant au partage des frais pour la médiation dans le cadre d'un litige avec Desjardins, il rendra les clients (et membres) de Desjardins défavorisés comparativement à ceux des banques, puisque la médiation offerte par l'ombudsman externe des banques (OSBL ou ADR Chambers) est gratuite pour les consommateurs. Alphonse Desjardins se retournerait dans sa tombe!

Abolition des deux chambres

Le projet de loi 141 propose aussi l'abolition des deux organes qui jouaient un rôle semblable à celui d'un ordre professionnel pour les représentants certifiés, soit la Chambre de l'assurance de dommages et la Chambre de la sécurité financière (pour les représentants en assurance de personnes). Le rôle de ces chambres (formation, encadrement, enquête, sanction contre des représentants-es fautifs) serait transféré à l'AMF, sans suffisamment de précisions sur ce transfert. Le modèle québécois ayant fait ses preuves, nous ne voyons aucune raison valable de l'abolir sans que soient d'abord identifiés des problèmes qu'il importerait de régler et des solutions réalistes à ces problèmes. Par ailleurs, lors de consultations antérieures, seulement une dizaine de mémoires étaient favorables à ce changement, tous en provenance de l'industrie (compagnies d'assurance). Cela nous incite à nous questionner fortement sur l'intérêt d'un tel changement pour les consommateurs. Il semble qu'ailleurs dans le monde, la tendance soit plutôt à se donner deux régulateurs : un pour l'industrie et un pour les individus.

Conclusion

Nous joignons notre voix à celles de toutes les associations de consommateurs du Québec pour dire que, si une modernisation de la loi est pertinente, il est inacceptable que cela se fasse aux dépens de la protection des consommateurs. Nous vous demandons de ne pas adopter le projet de loi en son état actuel.

Coordonnatrice

L'Association coopérative d'économie familiale de l'Estrie