

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

## Groupe de travail de l'Atlantique sur l'accessibilité et l'abordabilité de l'assurance

Le 30 avril 2007

# RÉSUMÉ

Formé en février 2005, le Groupe de travail de l'Atlantique sur l'accessibilité et l'abordabilité de l'assurance regroupait des représentants du secteur des affaires, du secteur bénévole, de l'industrie de l'assurance et des quatre gouvernements des provinces de l'Atlantique qui participaient à titre d'observateurs.<sup>1</sup> **Le mandat du Groupe de travail consistait à formuler des recommandations pour améliorer l'accessibilité et l'abordabilité de l'assurance pour les entreprises et les organismes sans but lucratif au Canada Atlantique et pour faire en sorte que les intervenants se comprennent mieux réciproquement – les assureurs, leurs clients d'assurance entreprise et les gouvernements.**

En novembre 2005, le Groupe de travail publiait son rapport final qui comprenait 27 recommandations de démarches pour améliorer la conjoncture de l'assurance entreprise au Canada Atlantique. L'une des recommandations principales du Groupe de travail (n° 2) était l'engagement à rendre compte aux intervenants des progrès accomplis à l'égard des recommandations du rapport.

Pour faire suite à cette recommandation, les principaux représentants de l'industrie de l'assurance, les consommateurs d'assurance entreprise et les gouvernements – qu'ils aient directement ou indirectement pris part au Groupe de travail – ont reçu un sondage visant à évaluer les progrès accomplis à l'égard de chacune des 27 recommandations.

Les participants au sondage ont indiqué que la crise dans l'assurance entreprise d'il y a quelques années est certainement en train de se résorber et que l'accessibilité et l'abordabilité de l'assurance entreprise ne sont plus les grands sujets de l'heure.

Les résultats du sondage démontrent en effet qu'il y a eu du changement dans plusieurs domaines, notamment au chapitre de l'information et des communications avec les consommateurs d'assurance entreprise. Les

consommateurs rejoints par les activités de conscientisation du Groupe de travail, soit par des contacts avec ses membres ou la lecture de documents rédigés par ces derniers, posent maintenant beaucoup plus de questions et sont engagés plus activement dans le processus de souscription ou de renouvellement de leur assurance.

Les améliorations constantes dans les communications – tant au sein de l'industrie de l'assurance qu'auprès de la population– et la sensibilisation des consommateurs doivent continuer de figurer parmi les éléments essentiels de nos initiatives futures. Même si les résultats du sondage nous démontrent que des progrès ont été accomplis, il reste encore des secteurs auxquels il faut prêter attention. Par exemple, les solutions étatisées doivent être étudiées plus avant et la mise en œuvre de solutions à plus long terme doit être prise en considération. Le secteur bénévole présente des défis uniques auxquels l'on ne peut pas toujours répondre au moyen des solutions traditionnelles « à but lucratif ». Si les gouvernements ont tenté l'an dernier de s'attaquer à certaines de ces préoccupations, il est évident qu'il faut en faire davantage.

<sup>1</sup>L'Annexe 1 contient la liste des membres du Groupe de travail.

## CONTEXTE

Entre 2000 et 2003, le marché de l'assurance a subi des bouleversements importants qui ont touché les clients en assurance et ont fait que le marché a été particulièrement difficile. De ces bouleversements dispendieux, on retrouve :

- des bénéfices remarquablement bas pour l'industrie de l'assurance;
- des changements dans des décisions judiciaires qui ont rendu les lois plus incertaines;
- des changements aux règlements régissant la solvabilité qui ont augmenté les exigences en capital pour certaines branches d'assurance; et
- une réduction des subventions de la part des marchés des capitaux.

Voilà les raisons pour lesquelles les sociétés d'assurance ont dû réévaluer leurs affaires existantes et hésitèrent à s'accaparer d'affaires nouvelles. Il y avait moins d'assurance disponible et, comme cela se produit dans la plupart des marchés qui connaissent une diminution de l'offre, les prix ont augmenté.

Les répercussions sur les consommateurs d'assurance dépendent du secteur. Pour certaines PME, la hausse du prix de l'assurance a entraîné une hausse des coûts d'exploitation qui s'est probablement traduite par une hausse de prix des produits et services. Pour le secteur bénévole, dans de rares cas, la hausse des prix de l'assurance signifiait que certains services ou programmes ne pouvaient plus être offerts.

### **LE GROUPE DE TRAVAIL DE L'ATLANTIQUE SUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ABORDABILITÉ DE L'ASSURANCE EST CRÉÉ POUR METTRE AU POINT DES SOLUTIONS ET FORMULER DES RECOMMANDATIONS**

Les bouleversements subis par le marché de l'assurance ont eu des effets négatifs sur les consommateurs d'assurance, les assureurs, les courtiers et les gouvernements. Ces changements n'ont pas touché uniquement le Canada Atlantique. Ils étaient le reflet d'une tendance dans le marché mondial de l'assurance qui a rejoint le Canada Atlantique et a eu des répercussions évidentes sur le marché de l'assurance de la région. Certains groupes ont été touchés plus que d'autres par les répercussions de ces bouleversements.

Les consommateurs, les gouvernements et tous les intervenants recherchaient des solutions. Comme il s'agissait d'un problème complexe, la solution devait s'élaborer en plusieurs étapes et couvrir de nombreux territoires de compétence.

En février 2005, le Bureau d'assurance du Canada (BAC) réunissait des représentants des groupes d'intervenants les plus touchés par le marché difficile – PME, organismes du secteur bénévole et gouvernements – pour former le Groupe de travail de l'Atlantique sur l'accessibilité et

l'abordabilité de l'assurance. Le Groupe de travail était chargé de formuler des recommandations pour améliorer l'accessibilité et l'abordabilité de l'assurance et de faire en sorte que les intervenants des secteurs commerciaux et sans but lucratif du Canada Atlantique se comprennent mieux.

En novembre 2005, le Groupe de travail publiait son rapport final sur la conjoncture de l'assurance entreprise au Canada Atlantique et proposait 27 recommandations de changement. Une recommandation clé du rapport final du Groupe de travail était qu'un bulletin soit préparé pour décrire sommairement les progrès au titre de la mise en application des recommandations.

Voici donc le bulletin en question. Les recommandations et les démarches correspondantes prises jusqu'à ce jour sont documentées dans la présente.

### **MISE À JOUR DU GROUPE DE TRAVAIL : RECOMMANDATIONS ET PROGRÈS DES DÉMARCHES ENTREPRISES**

Chacun des trois groupes d'intervenants a consacré les 16 derniers mois à la concrétisation de ses recommandations respectives. Il faut reconnaître que tous les groupes ont contribué aux succès obtenus jusqu'à ce jour.

Afin de recueillir les renseignements sur les démarches d'une manière objective, les services de Thinkwell Research, une firme de la Nouvelle-Écosse offrant tous les services de recherches sur l'opinion publique et les études de marché, ont été retenus pour recueillir et compiler les réponses des intervenants.

Au début de 2007, les représentants de chacun des trois groupes d'intervenants ont reçu un sondage confidentiel visant à cerner leurs préoccupations ou rôles spécifiques dans la concrétisation des recommandations. Les premiers groupes d'intervenants qui sont les gouvernements, l'industrie de l'assurance et les consommateurs ont été définis avec plus de précision aux fins de la présente étude.

Les groupes sondés comprenaient :

- les membres du Groupe de travail qui représentaient les PME ou les groupes de bénévoles; ci-après appelés membres du Groupe de travail;
- les assureurs;
- les courtiers d'assurance;
- des représentants choisis du gouvernement les mieux placés pour discuter des démarches entreprises par les provinces envers les recommandations; et
- les participants aux ateliers de gestion du risque présentés par le BAC. Ce groupe comprenait des représentants des PME et du secteur bénévole.

Chacun de ces groupes devait rendre compte de ses succès dans la concrétisation des réalisations attendues identifiées dans les recommandations du Groupe de travail. Voici un résumé des résultats du sondage.

Réalisations attendues de l'industrie de l'assurance

Les réalisations attendues de l'industrie de l'assurance sont sous-divisées en divers secteurs d'activité :

- Continuer d'assurer le leadership
- Promouvoir la gestion du risque
- Sensibiliser les consommateurs
- Placer dans les marchés de spécialité
- Pratiques commerciales
- Données sur l'assurance

### Continuer d'assurer le leadership

**RECOMMANDATION N° 1** → Les sociétés d'assurance devraient continuer d'assurer le leadership en abordant les problèmes du marché. Pour ce faire, elles continueront d'offrir des forums permettant aux assureurs, courtiers, gouvernements et consommateurs de discuter des enjeux.

D'octobre 2005 jusqu'en novembre 2006, le BAC a rencontré les ministres responsables de l'assurance et tenu des rencontres avec les groupes d'intervenants pour

discuter des efforts mis de l'avant par le Groupe de travail, de même que du rapport du Groupe de travail, une fois qu'il a été publié. Jusqu'à la publication du rapport – et par la suite – le BAC a travaillé avec les médias pour que le travail du Groupe de travail soit connu d'un public élargi.

Le BAC a également abordé les inquiétudes du secteur de l'assurance entreprise en mars 2006 lorsqu'il a comparu devant le Public Utilities Board (PUB) de Terre-Neuve-et-Labrador. Le PUB devait étudier le marché de l'assurance entreprise dans la province et identifier les problèmes à résoudre. Dans son rapport final, le PUB convenait qu'il n'y avait pas de problèmes significatifs dans le marché de l'assurance entreprise. Le travail du Groupe de travail est mentionné abondamment dans le rapport final du PUB.

Il faut également noter que, en décembre 2006, un assureur a mis sur pied un comité interentreprises en vue d'examiner les problèmes de disponibilité, d'abordabilité, de volatilité et d'accessibilité de l'assurance auxquels doivent faire face les secteurs bénévoles et organismes à but non lucratif et d'élaborer des solutions.

**RECOMMANDATION N° 2** → Le BAC devrait s'engager à fournir un bulletin à l'intention de plusieurs intervenants sur la concrétisation des recommandations du Groupe de travail et leurs répercussions sur l'accessibilité et l'abordabilité pour les consommateurs.

Le bulletin multipartite a été préparé pour informer tous les intervenants des progrès faits par chacun d'eux dans la mise en œuvre des diverses recommandations du rapport. Il s'agit d'un rapport sur la situation de l'accessibilité et l'abordabilité de l'assurance entreprise au Canada Atlantique et des efforts des membres du Groupe de travail pour que cette question reçoive l'attention qu'elle mérite. Il souligne également les secteurs où d'autres mesures d'intervention doivent être prises.

### Promouvoir la gestion du risque

**RECOMMANDATION N° 3** → L'industrie de l'assurance devrait promouvoir les pratiques en gestion du risque et en reconnaître l'importance.

Les consommateurs profitent d'une plus grande conscientisation à l'égard de l'importance de la gestion du risque. Au cours de la dernière année, près de 40 % des assureurs ont offert des dispositions contractuelles plus favorables aux consommateurs qui avaient mis en œuvre leurs plans de gestion du risque. Plus de huit courtiers sur dix ont vivement encouragé leurs clients d'assurance entreprise à adopter des pratiques en gestion du risque.

Au printemps 2006, les consommateurs d'assurance entreprise du Canada Atlantique étaient invités à

participer à des ateliers offerts gratuitement par le BAC. Ces ateliers, menés par des experts de l'industrie, donnèrent aux consommateurs d'assurance des renseignements pratiques et conviviaux au sujet de l'assurance entreprise, de l'industrie de l'assurance et des moyens de minimiser leur risque en assurance.

Plus de 90 % des participants ont trouvé les ateliers excellents, très bons ou bons.

Les renseignements sur la gestion du risque compilés à partir du travail du Groupe de travail sont affichés dans un endroit bien en vue dans le site Web du BAC. Au cours de la période de 60 jours entre les mois de mai et juin 2006, il y a eu plus de 15 000 appels de fichier sur ces pages.

### Sensibiliser les consommateurs

**RECOMMANDATION N° 4 → L'industrie de l'assurance devrait produire des documents conviviaux pour aider les clients à devenir de meilleurs consommateurs d'assurance entreprise.**

Les membres du Groupe de travail<sup>2</sup> signalent que 60 % de leurs membres ont une meilleure connaissance de l'assurance entreprise et de l'importance de la gestion du risque que celle qu'ils avaient, il y a un an. Au cours de la dernière année, près de 90 % des courtiers ont fourni des renseignements à leurs clients au sujet de l'assurance entreprise.

Près de la moitié des assureurs ont lancé de nouveaux produits en assurance entreprise sur le marché depuis la publication du rapport du Groupe de travail. La documentation concernant ces produits est distribuée par l'entremise du réseau de courtiers, sites Web, salons professionnels et certaines publicités.

Deux tiers des participants aux ateliers du BAC sur l'assurance entreprise ont indiqué que les ateliers leur avaient permis de mieux comprendre ce type d'assurance.

Le BAC continue de produire ou de mettre à jour des outils d'information en langage clair destinés aux consommateurs. Au cours de l'année dernière, le BAC a modifié complètement son site Web pour qu'il soit totalement centré sur le consommateur et a créé et distribué plusieurs brochures au sujet de l'assurance et de la prévention des sinistres. Le nouveau site Web ([www.ibc.ca](http://www.ibc.ca)) offre de nombreux outils, notamment des brochures, feuillets de documentation et vidéos d'information pour faire en sorte que les visiteurs deviennent de meilleurs consommateurs d'assurance.

**RECOMMANDATION N° 5 → Les assureurs devraient travailler avec les intervenants intéressés et leurs**

**organismes représentatifs pour diffuser ces renseignements.**

Les assureurs comprennent les attentes de leurs consommateurs d'assurance entreprise et ont travaillé pour s'assurer qu'ils mettraient à leur disposition des renseignements utiles et pratiques. Ces clients ont maintenant accès à ces renseignements. Les membres du Groupe de travail ont utilisé diverses méthodes de communication aux fins de diffusion de l'information à leurs membres et aux intervenants. Quarante pour cent des courtiers disposent – ou disposeront au cours des douze prochains mois – de plus de ressources pour localiser une protection pour leurs clients en assurance entreprise qui présentent des risques spéciaux en assurance.

Soixante pour cent des consommateurs d'assurance entreprise déclarent mieux comprendre le produit d'assurance, ce qui veut dire qu'ils sont en meilleure posture pour poser des questions éclairées.

Les membres du Groupe de travail ont utilisé une panoplie de moyens de diffusion de l'information au sujet de l'assurance à leurs membres : ils ont tenu des réunions, prononcé des discours, formé de comités, organisé des présentations et procuré des liens vers des sites Web où obtenir de l'information.

Le BAC maintient des relations professionnelles soutenues avec ses compagnies membres pour s'assurer que les documents pertinents produits sont distribués aux consommateurs. Prenons pour exemple le communiqué de presse concernant le Mois de la prévention de la fraude. Le BAC a diffusé de l'information et des conseils sur les moyens d'éviter d'être une victime de fraude à l'assurance aux sociétés membres, afin qu'elles puissent les afficher sur leurs sites Web publiques.

**RECOMMANDATION N° 6 → Le BAC devrait modifier et mettre à jour son site Web pour s'assurer qu'il répond bien aux besoins d'information de base des consommateurs d'assurance.**

Le site Web du BAC a été complètement mis à jour et relancé en octobre 2006. Le site Web ([www.ibc.ca](http://www.ibc.ca)) est maintenant l'une des sources en ligne les plus complètes d'information pour les consommateurs au sujet de l'assurance habitation, automobile et entreprise du Canada. Le nouveau site répond aux questions habituelles des consommateurs et fournit des renseignements plus détaillés au sujet de la réglementation de l'industrie ainsi qu'un résumé des démarches systématiques à prendre pour déposer une plainte contre un assureur.

<sup>2</sup>Note au lecteur : Ici, le terme « membres du Groupe de travail » fait référence aux sous-groupes du Groupe de travail représentant les PME et les groupes bénévoles.

Depuis le lancement du site Web mis à jour, le nombre de demandes de renseignements au sujet de l'assurance transmises par courriel a augmenté de plus de 540 %. En moyenne, il y a 46 896 visites par mois. Les visiteurs parcourent le site plus longtemps. Avant la mise à jour, les visites duraient en moyenne 1,3 minute. Maintenant, comme il contient plus d'information centrée sur les consommateurs, les visites durent plus longtemps, soit en moyenne 6 minutes.

Sept sur dix des membres du Groupe de travail ont donné des renseignements au sujet du nouveau site Web à leurs propres membres.

Le site Web rejoint son public visé. Les membres du Groupe de travail ont évalué le site Web en tenant compte de plusieurs facteurs, notamment sa facilité d'emploi. La cote moyenne accordée est de 8,2 sur 10.

### Placer dans les marchés de spécialité

**RECOMMANDATION N° 7** → L'industrie de l'assurance devrait créer une méthode pour que les courtiers disposent de plus de ressources pour localiser des assureurs qui se chargeront des risques spéciaux en assurance.

Près des deux-tiers des courtiers déclarent avoir été en mesure de trouver de l'assurance pour les clients en assurance entreprise difficiles à placer (risques spéciaux). Les courtiers qui ont de la difficulté à placer des risques peuvent consulter le site Web de l'Insurance Brokers Association of Nova Scotia (en anglais seulement) pour obtenir des ressources additionnelles.

**RECOMMANDATION N° 8** → L'industrie de l'assurance devrait aider les organismes qui se disent intéressés à trouver des options d'achat non traditionnelles.

Moins de 15 % des assureurs et courtiers font part d'un accroissement de l'intérêt envers les options d'achat non traditionnelles. Néanmoins, il existe plusieurs autres ressources dont peuvent se servir les consommateurs d'assurance entreprise pour les aider à accéder aux marchés spéciaux. Au site [www.ibc.ca](http://www.ibc.ca), les consommateurs peuvent accéder à plusieurs répertoires de recherche sur les marchés spéciaux, y compris un répertoire fourni par l'Insurance Brokers Association of Nova Scotia.

### Pratiques commerciales

**RECOMMANDATION N° 9** → Les compagnies d'assurance devraient modifier le *Code des droits et responsabilités du consommateur* actuel de l'industrie et le code de déontologie des courtiers pour s'assurer qu'ils sont plus réceptifs aux consommateurs d'assurance entreprise.

Le *Code des droits et responsabilités du consommateur* a été modifié en janvier 2006 afin d'incorporer les changements suggérés par le secteur des affaires et le secteur bénévole. De ces changements, notons le préavis à remettre aux consommateurs au sujet du non-renouvellement d'une police ou lorsque des changements significatifs à la police ou à la prime sont attendus. Le Code clarifie également que les consommateurs ont l'obligation de s'assurer que leurs assureurs ont toujours des renseignements à jour dans leurs dossiers.

**RECOMMANDATION N° 10** → L'industrie de l'assurance devrait diffuser plus largement ces codes de conduite aux consommateurs d'assurance.

Le *Code des droits et responsabilités du consommateur* a été adopté en 2004. Lorsque le Code a été présenté au départ, ses signataires devaient l'afficher sur leurs sites Web et étaient incités à le communiquer à leurs clients.

Lors d'un récent sondage mené auprès de sociétés membres du BAC, plus de 80 % des répondants ont indiqué avoir adopté le *Code des droits et responsabilités du consommateur*. Près des deux tiers des compagnies ont adopté une procédure de vérification de diffusion du code aux consommateurs. Cette procédure prévoit des vérifications sur place auprès des courtiers, agents et intermédiaires, ainsi que des évaluations mystères et d'autres études du marché, de même qu'un examen des commentaires des consommateurs.

### Données sur l'assurance

**RECOMMANDATION N° 11** → Le BAC devrait continuer à animer des rencontres entre les assureurs et les représentants des groupes concernés, selon le type d'activité auquel le groupe se consacre.

L'Institut d'assurance de la Nouvelle-Écosse, un des organismes de l'industrie de l'assurance voués à la formation, a planifié et tenu plusieurs ateliers et séminaires pour permettre aux consommateurs d'assurance entreprise de mieux connaître l'assurance. Ces ateliers ont porté sur plusieurs sujets, notamment les responsabilités d'un hôte, les notions de base en assurance des biens commerciaux et la loi sur la protection des bénévoles. L'Institut a également lancé une campagne de publicité pour conscientiser les consommateurs au sujet des désignations en assurance qui indiquent qu'un professionnel adhère au code de déontologie.

Les instituts d'assurance du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard ont tenu des séminaires sur l'assurance bris de machines à l'intention des PME de même qu'un séminaire sur l'assurance des risques d'erreurs et d'omissions qui a un rapport avec le code de déontologie des professionnels en assurance.

L'institut d'assurance de Terre-Neuve a été l'hôte de séminaires destinés aux courtiers portant sur la gestion du rendement, les risques maritimes et l'assurance, ainsi que d'un cours sur l'assurance contre les bris d'engins de chantier. Ces séminaires ont contribué à la mise en place d'une base de connaissances des assureurs.

Le BAC continue d'être un ardent défenseur du travail du Groupe de travail et consacre énormément de ressources afin de réaliser éventuellement les objectifs du Groupe de travail.

**RECOMMANDATION N°12** → Les assureurs devraient documenter les changements d'ordre juridique qui ont eu un effet sur le coût de l'assurance de responsabilité civile au cours de la dernière décennie.

Le BAC a commandé une étude au professeur Craig Brown de l'University of Western Ontario dans laquelle il devait étudier les questions juridiques liées à l'assurance de responsabilité civile depuis 1990. Le rapport final, publié en juin 2006, suggère que l'incertitude est plus grande en raison de divers facteurs, y compris l'expansion du concept de la mauvaise foi et l'augmentation des possibilités de dommages-intérêts exemplaires et alourdis; l'augmentation du nombre de recours collectifs et les très fortes probabilités qu'une personne soit tenue responsable des faits et gestes d'une autre personne.

Réalisations attendues du gouvernement

Les secteurs où le gouvernement doit agir ont été sous-divisés en sept secteurs d'activité :

- Mise en application d'une bonne politique publique
- Révision ou mise en application d'une Loi sur la protection des bénévoles
- Aide au secteur bénévole
- Réforme de la responsabilité délictuelle
- Plafonds de responsabilité
- Exigences au titre de la solvabilité des assureurs
- Taxes sur les assurances

**Mise en application d'une bonne politique publique**

**RECOMMANDATION N° 13** → Les gouvernements devraient revoir les décisions des tribunaux afin de s'assurer que les intérêts du public sont servis.

Trois des quatre gouvernements provinciaux de l'Atlantique ont indiqué être au fait de l'étude de l'industrie de l'assurance sur les décisions juridiques qui ont touché l'assurance de responsabilité civile. Un gouvernement provincial a déclaré que les récentes décisions des tribunaux ont été revues pour évaluer leur impact sur l'accessibilité et l'abordabilité de l'assurance entreprise.

**RECOMMANDATION N° 14** → Les gouvernements devraient identifier les changements législatifs et réglementaires dans les autres territoires de compétences qui ont des conséquences favorables sur l'accessibilité et l'abordabilité de l'assurance et envisager de prendre des mesures similaires.

Trois des quatre gouvernements provinciaux de l'Atlantique indiquent que les changements législatifs et réglementaires dans d'autres territoires de compétence ont été revus. Néanmoins, aucun de ces gouvernements n'a mis en application ces changements.

La moitié des membres du Groupe de travail indique avoir milité pour la mise en application de cette recommandation.

**Révision ou mise en application d'une Loi sur la protection des bénévoles**

**RECOMMANDATION N° 15** → Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse devrait modifier la Loi sur la protection des bénévoles pour limiter la responsabilité d'un organisme bénévole découlant des gestes de bénévoles.

En mai 2006, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse nommait pour la première fois un ministre responsable du bénévolat.

**RECOMMANDATION N° 16** → Tous les gouvernements du Canada Atlantique devrait rédiger une Loi sur la protection des bénévoles efficace.

Même si les représentants des quatre gouvernements ont indiqué qu'il n'y a eu aucun changement législatif au cours de l'an dernier pour protéger les bénévoles, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a mis sur pied un groupe de travail pour examiner les défis auxquels fait face le secteur sans but lucratif de la province. Le rapport de ce groupe de travail, qui doit être publié en septembre 2007, comprendra des recommandations sur la manière de solidifier le secteur sans but lucratif et des stratégies pour améliorer les relations entre les groupes sans but lucratif et le gouvernement. Le BAC est disposé, au nom de l'industrie, à fournir de l'aide ou des conseils à l'égard des questions qui touchent l'assurance et le secteur bénévole.

De plus, le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador a récemment mis sur pied le comité sur l'assurance du secteur bénévole, un groupe composé de divers intervenants qui doit évaluer les nombreux défis auxquels le secteur bénévole doit faire face.

Quant à l'objectif que vise le nouveau ministre du bénévolat de la Nouvelle-Écosse, il consiste à élaborer la première stratégie de la province à l'égard du bénévolat.

Le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard a mené des recherches et des discussions au sujet d'une Loi sur la protection des bénévoles. De plus, ce gouvernement continue de suivre de près les développements dans les autres provinces. Cependant, aucune des initiatives ne s'est concrétisée jusqu'à maintenant.

### Aide au secteur bénévole

**RECOMMANDATION N° 17** → Les quatre gouvernements provinciaux, en partenariat avec l'industrie de l'assurance et le secteur bénévole, devraient établir un processus conjoint visant à dispenser des conseils et des renseignements de manière indépendante aux organismes bénévoles pour les aider à mieux comprendre le type d'assurance qui convient à leurs besoins et ce, au meilleur prix possible. Des renseignements devraient être offerts au sujet des pratiques saines en gestion du risque et des méthodes pratiques de contrôle des coûts.

Un des quatre gouvernements provinciaux de l'Atlantique a déclaré qu'il entend mettre en application cette recommandation.

En février 2006, le ministère des services communautaires de la Nouvelle-Écosse tenait un atelier intitulé : « Solidifier les fondements de la vie communautaire : le bénévolat dans les programmes de ressources familiales » qui a réuni des intervenants de divers secteurs, y compris le BAC, pour discuter de l'accessibilité et de l'abordabilité de l'assurance entreprise et des démarches qui peuvent être entreprises pour atténuer les risques.

### Réforme de la responsabilité délictuelle

**RECOMMANDATION N° 18** → Les gouvernements devraient assumer un rôle de leader pour que les intervenants se rassemblent et discutent des mérites d'une réforme de la responsabilité délictuelle et de voir si des épargnes sont possibles.

Personne n'a indiqué que des mesures ont été prises à l'égard de cette recommandation.

### Plafonds de responsabilité

**RECOMMANDATION N° 19** → Les gouvernements devraient mener des consultations plus étendues lorsqu'ils adoptent ou élargissent les exigences en termes de responsabilité pour un secteur donné du marché.

Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse a consulté les intervenants intéressés avant de mettre en application

les plafonds annoncés récemment à l'égard de la responsabilité pour les VTT.

### Exigences au titre de la solvabilité des assureurs

**RECOMMANDATION N° 20** → Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance devrait revoir le test du capital minimal pour s'assurer que ce test ne réduit pas la disponibilité pour les consommateurs d'assurance entreprise, ce qui en serait une conséquence fortuite.

Le BAC continue de plaider en faveur d'exigences en capital plus appropriées – des exigences qui continueront de protéger les consommateurs mais qui ne restreindront pas indûment la capacité des assureurs d'être à la hauteur de la concurrence. Le secteur bénévole a également fait une demande au Bureau du surintendant des institutions financières en vue de revoir le test du capital minimal.

### Taxes sur les assurances

**RECOMMANDATION N° 21** → Les gouvernements du Canada Atlantique, en particulier le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador, devrait réduire ou éliminer les taxes sur les primes d'assurance, pour rendre l'assurance entreprise plus abordable.

Le 15 août 2006, le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador publiait un rapport du Public Utilities Board (PUB) portant sur une étude de l'assurance habitation et entreprise. Le PUB a fait référence au bon travail du Groupe de travail de l'Atlantique sur l'accessibilité et l'abordabilité de l'assurance dans son rapport final. Parmi les recommandations du rapport du PUB, le gouvernement a indiqué qu'il prendrait des mesures immédiatement à l'égard des éléments suivants : sensibiliser le public au sujet de tous les produits d'assurance en consultation avec les intervenants et, dans le cadre de la révision de l'impôt qui est actuellement en cours au ministère des Finances, évaluer le taux d'imposition actuel des produits d'assurance pour s'assurer que les consommateurs sont imposés à des niveaux raisonnables.

Il s'agira probablement d'un sujet qui sera étudié par le tout nouveau comité sur l'assurance du secteur bénévole auquel participent de nombreux intervenants.

Réalisations attendues du consommateur

Quatre principaux secteurs d'activité ont été identifiés à l'égard des consommateurs :

- Mettre en application des pratiques efficaces en gestion du risque
- Devenir un consommateur mieux informé
- Devenir un meilleur acheteur

- Continuer de travailler pour trouver des solutions

### Mettre en application des pratiques efficaces en gestion du risque

---

**RECOMMANDATION N° 22** → Les consommateurs devraient songer à mettre en place une stratégie globale en gestion du risque.

Les PME et les organismes du secteur bénévole du Canada Atlantique ont adopté l'idée de diffuser de l'information au sujet de la gestion du risque et d'encourager sa mise en application. Quatre-vingt-six pour cent (86 %) des courtiers qui ont répondu au sondage sont d'avis que l'information au sujet des pratiques de gestion du risque est importante.

Voici d'autres exemples de mesures prises à cet égard

- Le bureau de l'Atlantique de l'Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires a fait la promotion auprès de ses membres des composantes d'un programme de gestion du risque. Dans la section des ressources de son site Web, on retrouve un lien vers l'adresse [www.abc.ca](http://www.abc.ca) qui permet d'obtenir des conseils pour réduire les coûts d'assurance.
- La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) a mis en place un programme qui permet à ses membres d'évaluer les risques et de les atténuer grâce aux pratiques en gestion du risque. Le programme comprend également des directives sur la manière de discuter des taux avec un courtier d'assurance. La FCEI a reçu de nombreux commentaires positifs de la part de ses membres au sujet de ce programme; nombreux sont ceux qui ont déclaré être mieux outillés pour prendre leurs affaires en main.
- Près de la moitié (44 %) des participants aux ateliers du BAC sur la gestion du risque (recommandation n° 3) ont déclaré avoir déjà une politique de gestion du risque en vigueur, avant même de participer à l'atelier. Un autre 23 % ont été encouragés, à la suite de l'atelier, à mettre en application une forme ou une autre de politique de gestion du risque.

### Devenir un consommateur mieux informé

---

**RECOMMANDATION N° 23** → Les consommateurs devraient tisser des liens ou entretenir des relations avec leur représentant d'assurance.

Plus de 60 % des courtiers ont travaillé avec des organisations pour distribuer des documents sur l'assurance entreprise ou ont l'intention de le faire au cours des douze prochains mois. Les membres du Groupe

de travail ont indiqué avoir communiqué avec leurs représentants d'assurance au sujet de la mise en application de la gestion du risque pour leurs organisations membres.

**RECOMMANDATION N° 24** → Les consommateurs devraient comprendre leur police d'assurance et poser des questions pour obtenir des éclaircissements.

Près de 90 % des courtiers déclarent que, pour faciliter les communications entre consommateurs et représentants d'assurance, ils font de véritables efforts pour expliquer les caractéristiques des polices aux consommateurs d'assurance entreprise.

Plus de 50 % des participants aux ateliers ont soit tenté d'obtenir un supplément d'information au sujet des questions abordées durant un atelier ou ont reçu eux-mêmes l'information.

**RECOMMANDATION N° 25** → Les consommateurs devraient demander à ceux qui ont des entreprises semblables à la leur ce qu'ils paient pour leur assurance.

Tous les membres du Groupe de travail ont communiqué les objectifs et recommandations du Groupe de travail aux membres de leurs organisations. Depuis leur participation aux ateliers, près de 80 % des participants ont discuté des questions touchant la gestion du risque avec leurs collègues.

### Devenir un meilleur acheteur

---

**RECOMMANDATION N° 26** → Les consommateurs devraient comprendre comment leurs représentants d'assurance traitent leurs affaires. Vend-il pour une seule compagnie ou pour plusieurs compagnies? S'il en vend pour plusieurs, combien y en a-t-il?

Après avoir participé aux ateliers en assurance entreprise, deux-tiers des participants déclarent mieux comprendre comment leur compagnie d'assurance et leurs courtiers traitent leurs affaires.

L'industrie de l'assurance a aidé à diffuser cette information au moyen du site [www.abc.ca](http://www.abc.ca). Le site du BAC a été remanié et offre maintenant de nouveaux renseignements conviviaux sur l'achat et le renouvellement de l'assurance. Il y a, par exemple, des définitions du rôle du courtier d'assurance, d'un agent et d'un assureur direct, comment les localiser et ce qu'il faut rechercher lorsque l'on choisit un représentant d'assurance.

## Continuer de travailler pour trouver des solutions

**RECOMMANDATION N° 27** → Les consommateurs devraient s'engager à poursuivre le dialogue entre intervenants entrepris grâce au Groupe de travail et promouvoir activement la mise en application des solutions recommandées.

Beaucoup de travail a été accompli à cet égard.

Les intervenants parlent d'assurance et surtout de solutions concrètes aux problèmes d'accessibilité et d'abordabilité. Les intervenants continuent d'évoquer les préoccupations du Groupe de travail dans de nombreux forums de discussion. Certains membres du Groupe de travail ont fait part d'exemples de leurs initiatives à cet égard :

- En décembre 2006, dans une proposition prébudgétaire présentée au gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante indiquait que la taxe de vente au détail sur l'assurance préoccupait plus les propriétaires de PME que la taxe sur l'essence et l'impôt sur le revenu.
- La Nouvelle-Écosse, qui était l'hôte conjoint de l'Initiative canadienne sur le bénévolat, Liens communautaires et loisirs en Nouvelle-Écosse, a publié un rapport en janvier 2006 intitulé « Dialogue avec les bénévoles : des recommandations pour une action gouvernementale ». Dans le cadre de la préparation du rapport, 10 tables rondes avec les intervenants se sont tenues en Nouvelle-Écosse. Le rapport comprenait une recommandation à l'effet que le gouvernement mette en application toutes les recommandations du Groupe de travail de l'Atlantique sur l'accessibilité et l'abordabilité de l'assurance.

- La Fédération des Clubs de Motoneige du Nouveau-Brunswick déclare s'être engagée à entretenir de bonnes relations constructives avec le ministère des Parcs et le ministère des Ressources naturelles. De plus, la Fédération continue d'entretenir les liens qu'elle a tissés en raison de sa participation au Groupe de travail.
- Le Tourism Industry Association of PEI (TIAPEI) fournit à ses membres un lien vers le rapport du Groupe de travail sur son site Web. Le TIAPEI indique avoir reçu des réactions positives aux renseignements fournis par le Groupe de travail et que les membres, surtout à cause des recommandations centrées sur le consommateur, sont mieux outillés pour prendre des décisions éclairées.
- La Federation of Prince Edward Island Municipalities déclare avoir publié un article dans son bulletin d'information et distribué de l'information au moyen de liens sur son site Web.

Sport Nova Scotia a un lien sur son site Web vers le rapport du Groupe de travail et à l'information sur la gestion du risque dans le site [www.abc.ca](http://www.abc.ca). De plus, l'organisme a offert à ses membres du soutien additionnel pour mettre sur pied des pratiques en gestion du risque. Des commentaires favorables ont été formulés à cet égard par tous les participants.

## PERSPECTIVES D'AVENIR

---

Bon nombre de facteurs influencent le marché de l'assurance entreprise au Canada Atlantique et certains d'entre eux ne relèvent pas du contrôle des intervenants. Cela est devenu évident durant le dernier marché difficile de 2000 à 2004, alors que les assureurs et leurs clients dans de nombreux autres territoires de compétence au Canada et même, dans le monde entier faisaient face à des problèmes similaires. Ceci dit, il y a encore bien des mesures qui peuvent être adoptées pour évaluer et atténuer l'impact de ces influences. De grands progrès ont été accomplis dans les 16 mois qui ont suivi la publication du rapport final du Groupe de travail. Il reste encore beaucoup à faire pour s'assurer que les consommateurs et les assureurs sont prêts pour le prochain cycle d'assurance qui mettra au défi l'accessibilité et l'abordabilité de l'assurance entreprise.

Les membres du Groupe de travail ont milité et continueront de militer en faveur des changements recommandés dans le rapport final du Groupe de travail. Néanmoins, il doit y avoir également un engagement de la part des personnes en position d'autorité de prendre en considération ces changements et, si possible, de les mettre en application.

Compte tenu de la nature des recommandations et de la nature cyclique du marché de l'assurance, toutes les parties concernées doivent continuer de travailler ensemble. Il y aura certainement d'autres mises à jour publiées par le Groupe de travail.

## ANNEXE 1

---

### MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL DE L'ATLANTIQUE SUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ABORDABILITÉ DE L'ASSURANCE

Plusieurs variables ont été prises en compte dans la sélection des membres du Groupe de travail de l'Atlantique sur l'accessibilité et l'abordabilité de l'assurance, afin de s'assurer que les recommandations reflèteraient les préoccupations des Canadiens de l'Atlantique. Le Groupe de travail comprenait :

- des représentants des organisations les plus touchées par la question;
- des représentants des quatre provinces de l'Atlantique; et
- des représentants du gouvernement, des entreprises et d'organismes sans but lucratif et de l'industrie de l'assurance.

Des représentants des organisations suivantes ont accepté de participer au Groupe de travail :

- Fédération canadienne de l'entreprise indépendante
- Association canadienne des restaurateurs et services alimentaires
- Conseil des services communautaires de Terre-Neuve-et-Labrador
- Protecteur du consommateur d'assurance – Nouveau-Brunswick
- Protecteur du consommateur d'assurance – Nouvelle-Écosse
- Fédération des municipalités de l'Île-du-Prince-Édouard
- Girl Guides of Canada/Guides du Canada
- Bureau d'assurance du Canada
- Fédération des Clubs de Motoneige du Nouveau-Brunswick
- Association des agents d'immeuble de Terre-Neuve-et-Labrador
- Recreation Nova Scotia
- Sport Nova Scotia
- Surintendants des assurances de chacune des quatre provinces de l'Atlantique
- Association touristique du Nouveau-Brunswick
- Tourism Industry Association of Prince Edward Island
- Un courtier d'assurance et deux représentants d'assureur

**Groupe de travail de l'Atlantique**  
sur l'accessibilité et l'abordabilité de l'assurance