



***Consultation sur le référencement
entre assureurs de dommages et
carrossiers***

***Commentaires présentés à
L'Autorité des marchés financiers***

Novembre 2006

PRÉAMBULE

Le Groupement des assureurs automobiles

Créé en 1978, à la suite de l'adoption de la Loi sur l'assurance automobile du Québec, le Groupement des assureurs automobiles (ci-après GAA) réunit tous les assureurs autorisés à pratiquer l'assurance automobile au Québec.

Les mandats et pouvoirs conférés au GAA en vertu de cette loi consistent à :

- établir un mécanisme propre à permettre à tout propriétaire d'un véhicule automobile de se procurer l'assurance minimale exigée par la loi;
- établir ou agréer des Centres d'estimation chargés de faire l'évaluation des dommages causés à un véhicule automobile lors d'un sinistre;
- qualifier les personnes désirant agir comme estimateurs et déterminer les exigences minimales requises pour exercer ce métier. À cet égard, le GAA a développé des programmes de formation en estimation automobile;
- établir une Convention d'indemnisation directe;
- établir des formules de constat d'accident;
- informer le public quant aux différents aspects de ses mandats;
- agir comme agence autorisée par l'Autorité des marchés financiers (ci-après l'Autorité) pour recueillir en son nom les données relatives aux statistiques et à la tarification automobile;
- gérer pour l'Autorité le Fichier central des sinistres automobiles (ci-après FCSA).

Au-delà de ses obligations, le GAA coordonne toute une série d'activités qui résultent de l'initiative de ses membres.

Entre autres, le GAA assume la réalisation de diverses activités d'information visant à mieux faire comprendre l'assurance automobile aux consommateurs québécois. À cet égard, il gère, conjointement avec le Bureau d'assurance du Canada, le Centre d'information sur les assurances, un service d'information et d'aide destiné aux consommateurs et effectue annuellement une campagne de sensibilisation auprès des consommateurs.

De plus, le GAA, depuis plusieurs années, prête sa collaboration à l'autorité de réglementation dans la rédaction des polices d'assurance automobile et des divers formulaires d'avenants qui doivent être approuvés par l'autorité de réglementation, en l'occurrence l'Autorité, en vertu de l'article 422 de la Loi sur les assurances (L.R.Q. chapitre A-32).

INTRODUCTION

Le GAA désire remercier l'Autorité de lui offrir la possibilité de commenter le référencement entre assureurs de dommages et carrossiers. Dans un souci de protection et de bénéfices pour le consommateur, les assureurs de dommages sont prêts à collaborer avec l'Autorité et offrent leur aide dans une démarche constructive.

D'entrée de jeu, nous mentionnons que la création des ententes de référencement entre assureurs de dommages et carrossiers a concordé avec la venue d'une nouvelle technologie appelée l'imagerie (outil technologique qui a certainement contribué à étendre la pratique du référencement à une plus grande échelle) et répond à la préoccupation constante qu'ont toujours eue les assureurs de réduire les coûts des sinistres, qui en bout de ligne auront des impacts sur la prime des assurés. Mentionnons à cet égard, que la prime moyenne en assurance automobile au Québec est parmi les plus basses au pays, avec un coût moyen de 715 \$, soit une hausse de 17,2 % sur une période de dix ans, alors que l'indice des prix à la consommation a augmenté de 20,2 %. Une autre bonne indication de stabilité dans l'Industrie.

Au Québec, en assurance automobile, les obligations de l'assureur comme celles de l'assuré sont déterminées entre autres, par le Code civil du Québec, par la Loi sur l'assurance automobile et par le contrat d'assurance automobile dont la forme et les conditions sont approuvées par l'Autorité en vertu de l'article 422 de la Loi sur les assurances.

La loi permet à l'assureur de contrôler l'étendue des dommages. En effet, elle oblige l'assureur à indemniser l'assuré de manière à ce qu'il puisse remettre son bien en état tel qu'il était avant le sinistre, ce qui implique que l'assuré ne peut s'enrichir du fait d'un sinistre, et elle lui permet d'examiner le bien assuré.

De plus, tant la loi que le contrat d'assurance automobile autorisent l'assureur, dans certaines circonstances, à prendre en charge la réparation de l'automobile et à proposer à l'assuré de faire réparer le dommage subi par un réparateur de son choix.

Ce document représente une mise à jour de la position du GAA dans le dossier du référencement entre assureurs de dommages et carrossiers.

LES AVANTAGES DU RÉFÉRENCEMENT

Il existe des avantages indéniables pour le consommateur à l'utilisation du référencement par les assureurs. Ces avantages seront traités plus en détails ultérieurement.

Dans un premier temps, précisons qu'à la suite d'un sinistre automobile, l'assuré est toujours indemnisé en fonction des protections d'assurance automobile qu'il a achetées et que le processus du règlement se déroule selon une démarche logique :

- estimation des dommages dans le respect des normes et procédures du GAA;
- entente sur les modalités de règlement et de réparation; et, finalement,
- paiement de l'indemnité.

L'assureur et l'assuré doivent donc s'entendre sur l'endroit où ces réparations seront effectuées. L'assuré a alors le choix :

- de transiger avec un réparateur de son choix; ou
- de faire affaire avec un réparateur recommandé par son assureur.

Il est de l'intérêt de l'assureur, lorsqu'il fait une recommandation de réparateur à son client, de s'assurer que l'atelier de réparation :

- soit un bon citoyen corporatif, respectueux des lois;
- soit fiable et professionnel;
- garantisse la qualité des travaux;
- soit muni d'équipements adéquats en fonction des technologies disponibles; et
- dispose d'un personnel qualifié.

Les assureurs automobiles reconnaissent le droit de l'assuré d'avoir recours au réparateur de son choix. Cependant, il faut reconnaître qu'il existe des situations où l'assuré ne connaît pas de réparateur. Le référencement comble ce vide et permet un traitement de réclamation efficace, rapide et de qualité.

Afin de bien s'acquitter de ses responsabilités, l'assureur utilise son pouvoir d'achat et négocie des ententes avec certains réparateurs reconnus pour la qualité de leur service. Ces ententes assurent des réparations au meilleur coût possible, permettent un meilleur contrôle des sinistres et favorisent le maintien de la prime à un niveau raisonnable. Ces ententes permettent également de réduire les délais de règlement de sinistre et les interventions entre l'assuré et le réparateur.

Il est clair que le référencement permet le choix de réparateurs de qualité. Les assureurs voient à ce que les réparateurs maintiennent un haut niveau de qualité dans les travaux effectués et agissent comme intermédiaires entre l'assuré et le carrossier en cas de problème. Bref, le référencement permet à l'assuré un règlement de sinistre sans complications, d'où un impact positif sur la qualité du service.

Le recours au référencement se veut un processus convivial où l'assuré est pris en charge par son assureur. L'objectif du référencement est de s'assurer d'un règlement de sinistre rapide, juste et équitable, et ce, à la satisfaction de l'assuré. Le référencement répond à ces besoins.

Le recours au référencement est également transparent. Au moment du sinistre, l'assuré est mis au courant des ententes qui existent entre l'assureur et certains réparateurs.

DES CONSOMMATEURS SATISFAITS

Dans bien des cas, l'assuré qui ne connaît pas de réparateur, est soulagé de savoir que son assureur lui recommandera certains réparateurs, et ce, pour les nombreux avantages que cela représente. En général, les consommateurs acceptent la pratique des assureurs et le système de suggestion de réparateurs par l'assureur ne génère pas de plaintes de la part des consommateurs.

Il faut être conscient que l'assureur est obligé d'offrir à son client un processus qui se veut efficace et pratique où le consommateur se voit immédiatement pris en charge d'une part par l'assureur et d'autre part, se voit offrir un choix de réparateurs. Tout cela se fait en très peu de temps. Mettons-nous dans la peau d'un assuré qui se trouve malheureusement impliqué dans un accident automobile. L'assuré, parfois dépassé par les événements, se voit alors offrir par l'assureur les conseils et l'appui nécessaires afin d'accélérer le processus de réclamation.

Dans des situations où l'assuré n'est pas satisfait des réparations effectuées, il est évident que le poids de l'assureur sera utilisé en faveur de l'assuré afin d'obtenir du réparateur les corrections nécessaires, pour faire en sorte que son dossier soit traité à sa satisfaction.

Regardons le cas contraire où le consommateur choisit son réparateur. L'assureur va respecter ce choix mais il est évident que dans le cas d'une mésentente avec le réparateur, l'assureur ne sera pas capable de défendre son client puisqu'il a moins d'influence sur le réparateur.

En somme, il faut conclure que le référencement met en place tous les éléments pour donner satisfaction à l'assuré et réduit les cas problématiques au minimum.

PRATIQUE DÉJÀ VALIDÉE PAR LE BUREAU DE LA CONCURRENCE

Le Bureau de la concurrence, dans une décision rendue en 1999, a confirmé que le « dirigisme » est bénéfique aux consommateurs.

Le Bureau a d'ailleurs justifié sa décision en constatant que :

- « – *la concurrence vigoureuse dans le marché de l'assurance fait en sorte que toute forme de contrôle ou de resserrement des coûts des sociétés, incluant l'usage d'ateliers préférés, bénéficient aux consommateurs en ce qui a trait au calcul des primes d'assurance;*
- *les prix des réparations de carrosserie sont demeurés relativement stables ces dernières années, et les augmentations de prix ont été marginales;*
- *les sociétés d'assurance possèdent individuellement un pouvoir d'achat suffisant pour empêcher les fournisseurs de faire monter les prix au-dessus du niveau concurrentiel. »*¹

Le Bureau de la concurrence a constaté que la demande de réparations, en nombre de réclamations, avait diminué au cours des dernières années et que la concurrence dans ce secteur demeurerait suffisante même si des réparateurs quittaient le marché en raison de la pratique du dirigisme.

Enfin, le Bureau de la concurrence a également appuyé sa décision en précisant que :

- « – *les sociétés d'assurance peuvent invoquer des raisons commerciales légitimes à l'implantation du système d'ateliers privilégiés. Premièrement, elles se rendent aux vœux des consommateurs qui veulent avoir une liste d'ateliers répondant aux critères des sociétés d'assurance quant au service et à la qualité des réparations.*
- *Les consommateurs ont le dernier mot quant au choix du réparateur et ce choix est protégé par la réglementation appliquée par les provinces. Deuxièmement, les sociétés d'assurance ont recours à ce système pour resserrer les coûts et réaliser des économies. »*

Dans ce processus, il ne faut jamais oublier que l'assuré est l'élément clé. C'est dans l'intérêt de l'assureur que son client soit satisfait des services rendus à la suite d'une réclamation. Le contraire amènerait potentiellement une perte de clientèle pour l'assureur. Conséquemment, les ententes entre les assureurs et les carrossiers permettent de s'assurer que l'assuré est bien servi avec une qualité de travail hors pair tout en gardant les coûts de réparation à un niveau acceptable.

1 Bureau de la concurrence, août 1999, communiqué « Le Bureau de la concurrence conclut que la concurrence joue dans le marché de la réparation automobile ».

L'ASSUREUR ET SON RÔLE DE GESTIONNAIRE DE LA PRIME

Le maintien de la prime d'assurance automobile à un niveau raisonnable constitue une responsabilité à laquelle tout assureur ne doit jamais déroger et qui est intimement liée au règlement des sinistres. Par conséquent, dans le respect de ses obligations et pour la protection des assurés, l'assureur doit veiller à ce que l'estimation soit la plus juste qui soit, que le coût des réparations soit raisonnable et que les réparations soient conformes à l'estimation.

L'assureur a également tout avantage à ce que les réparations qui doivent être effectuées pour remettre le véhicule dans le même état « d'avant l'accident » le soient selon les règles de l'art et à un prix raisonnable qui contribue à maintenir la prime de son « assuré-client » à un coût raisonnable.

Les assureurs ont des ententes avec des carrossiers qu'ils reconnaissent pour leur professionnalisme et leur capacité à offrir des prix et des services avantageux pour leurs assurés. Dans notre économie de libre marché, il est tout à fait normal et légitime d'avoir des ententes avec des fournisseurs afin de contrôler les coûts inhérents à la réparation automobile. En 2005, au Québec seulement, les assureurs de dommages ont défrayé plus de 1,3 milliard de dollars sous forme de réparations. En tant que bon gestionnaire soucieux d'un bon rapport qualité/prix, les assureurs ont fait le choix d'avoir des ententes avec certains carrossiers. C'est le principe du libre marché et de la concurrence.

LES DÉSAVANTAGES DU NON-RÉFÉRENCEMENT

Tout en respectant le choix de l'assuré quant à son réparateur, il est primordial que les réparations soient effectuées chez un réparateur professionnel. Permettre que la réparation soit confiée à une personne qui ne possède pas les compétences requises pour effectuer la réparation selon les règles de l'art risque d'entraîner les conséquences prévisibles et non désirables suivantes, notamment :

- la possibilité que les réparations ne soient pas effectuées selon les règles de l'art;
- la possibilité que les réparations ne soient pas effectuées de façon sécuritaire;
- une diminution de la sécurité des véhicules ainsi réparés;
- une diminution de la sécurité des usagers de la route;
- un encouragement au travail au noir avec des conséquences fiscales non négligeables pour l'État;
- un encouragement au vol automobile en favorisant l'approvisionnement en pièces de provenance douteuse;
- une insatisfaction de l'assuré;
- une diminution de la qualité du parc automobile du Québec;

C'est pour éviter ces effets secondaires non négligeables et non désirables que les assureurs ont conclu des ententes avec des réparateurs professionnels, ententes qui sont bénéfiques pour les assurés et qui visent d'abord et avant tout, le respect des droits et la satisfaction des assurés, mais qui contribuent également :

- à assurer la qualité et la sécurité des réparations;
- à assurer la sécurité des usagers de la route au Québec;
- à maintenir un parc automobile sain au Québec;
- à éviter les transactions au noir.

CONCLUSION

Soyons clair, le consommateur a toujours le libre choix de son atelier de réparation. Ce choix est offert à l'assuré par le représentant de la compagnie d'assurance chaque fois qu'il y a une réclamation.

Dans l'éventualité où l'assuré n'a pas de réparateur, il est évident que l'assureur proposera des carrossiers avec lesquels il est certain que l'assuré sera satisfait des réparations. Le contraire ne fera pas de lui un bon gestionnaire.

Il devient évident que le consommateur est gagnant peu importe la voie choisie. Avec son carrossier, l'assuré met les réparations entre les mains de quelqu'un de confiance. Dans le cas du carrossier suggéré par l'assureur, c'est l'assureur qui s'assure que les réparations sont dans les mains de quelqu'un de confiance. L'assureur a respecté ses obligations envers son client et le client est satisfait.

Le GAA explorera des avenues afin de mieux faire connaître à l'assuré son droit de transiger avec le carrossier de son choix.

Il serait tout à fait approprié de demander à l'Autorité de mettre fin à ce débat. L'industrie de l'assurance automobile reconnaît à l'assuré le droit de choisir son réparateur. Il reste alors à l'Autorité de reconnaître le référencement comme étant une saine pratique de l'industrie de l'assurance de dommages compte tenu des avantages de cette pratique.