

Tradition et innovation font-elles bon ménage ? Les avantages et les risques de l'assurance pair à pair pour les consommateurs

RAPPORT DE RECHERCHE

Rapport réalisé par Option Consommateurs et présenté au Bureau de la consommation
d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada

Juin 2018

Option consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne reflètent pas nécessairement celles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada ou du gouvernement du Canada.

La reproduction de ce rapport, en tout ou en partie, est autorisée à condition que la source soit mentionnée. Sa reproduction ou toute allusion à son contenu à des fins publicitaires ou lucratives sont toutefois strictement interdites.

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-89716-053-1

Option consommateurs
50, rue Ste-Catherine Ouest, bureau 440
Montréal (Québec)
H2X 3V4
Téléphone : 514 598-7288
Télécopieur : 514 598-8511

Adresse électronique : info@option-consommateurs.org
Site Internet : www.option-consommateurs.org

Table des matières

Table des matières.....	3
Option consommateurs.....	5
Remerciements.....	6
Résumé.....	8
Section 1. Introduction	10
1.1. La méthodologie.....	11
Section 2. Les plateformes d'assurance pair à pair.....	13
2.1 Les avantages des plateformes d'assurance pair à pair.....	15
2.2 Les inconvénients des plateformes numériques d'assurance pair à pair.....	18
2.2.1 Des risques élevés pour les consommateurs.....	18
2.2.2 La référence au concept de « pair à pair ».....	23
2.2.3 Les enjeux propres à l'aspect numérique des plateformes d'assurance P2P	25
Section 3. Le contrat d'assurance	27
Section 4. Cadre juridique de quatre provinces canadiennes	33
4.1 Remarques préliminaires.....	33
4.2 Les régulateurs dans les provinces étudiées.....	35
4.3 Les assurances, un secteur fortement réglementé.....	37
4.3.1 Des obligations d'information	38
4.3.2 Des obligations de traitement équitable des consommateurs	41
4.3.3 Le droit de résolution.....	45
4.3.4 Les obligations de solvabilité	45
4.3.5 Les recours offerts aux consommateurs	47
4.4 Les unions réciproques	49
Section 5. Cadres juridiques étrangers	55
5.1. Commentaires préliminaires	55
5.2. Union européenne	55
5.3 Royaume-Uni.....	61
5.4 France	64
5.5 États-Unis.....	67
5.6 Australie.....	69
5.7 Nouvelle-Zélande	70
Section 6. Caractérisation et analyse de plateformes d'assurance pair à pair	72
6.1 Notre échantillon.....	72
6.2 Les plateformes qui agissent comme un courtier ou un cabinet.....	73
6.2.1 Friendsurance	74
6.2.2 Bought by Many	76
6.2.3 Inspeer	77
6.2.4 So-Sure.....	79
6.2.5 WeCover	80

6.2.6 Otherwise (Amalfi).....	80
6.3 Les autres types de plateformes.....	82
6.3.1 Lemonade	83
6.3.2 Besure.....	85
6.3.3 Teambrella.....	88
6.3.4 Quelques autres.....	90
Section 7. Conclusion et recommandations	93
7.1 En conclusion	93
7.2 Nos recommandations.....	98

Option consommateurs

MISSION

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés.

HISTORIQUE

Issue du mouvement des associations coopératives d'économie familiale (ACEF), et plus particulièrement de l'ACEF de Montréal, Option consommateurs existe depuis 1983. En 1999, elle a regroupé ses activités avec l'Association des consommateurs du Québec (ACQ), qui existait depuis plus de 50 ans et accomplissait la même mission qu'elle.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Option consommateurs aide les consommateurs qui vivent des difficultés, les reçoit en consultation budgétaire et donne des séances d'information sur le budget, l'endettement, le droit de la consommation et la protection de la vie privée.

Chaque année, nous réalisons des recherches sur des enjeux de consommation d'importance. Nous intervenons également auprès des décideurs et des médias pour dénoncer des situations inacceptables. Lorsque c'est nécessaire, nous entreprenons des actions collectives contre des commerçants.

MEMBERSHIP

Pour faire changer les choses, les actions d'Option consommateurs sont multiples : recherches, actions collectives et pressions auprès des instances gouvernementales et des entreprises. Vous pouvez nous aider à en faire plus pour vous en devenant membre d'Option consommateurs au www.option-consommateurs.org.

Remerciements

Cette recherche a été réalisée et rédigée par M^e Annik Bélanger-Krams. Elle a été supervisée par Mme Maryse Guénette, directrice, Recherche représentation, à Option consommateurs.

L'auteure remercie M. Bruno Marien pour son soutien méthodologique durant la réalisation de ce rapport. M. Marien est sociologue ainsi que chargé de cours au département de science politique et de droit de l'Université du Québec à Montréal (UQAM). Il enseigne la méthodologie de la recherche et les statistiques au sein de ce département depuis plus de quinze ans. Elle remercie également M. Jean-Pierre Beaud, professeur à la faculté de science politique et de droit de l'UQAM, qui a effectué l'évaluation du rapport.

L'auteure remercie plus particulièrement Daniella Tshetu, étudiante à la maîtrise en droit des technologies à l'Université d'Ottawa et au Juris Doctor à l'Université de Montréal. Elle tient également à remercier tous les employés d'Option consommateurs qui, de près ou de loin, ont collaboré à cette recherche.

Elle remercie enfin tous les représentants d'organismes et les experts mentionnés ci-dessous qui lui ont accordé une entrevue.

Les représentants des régulateurs provinciaux :

- Mme Louise Gauthier, directrice principale des politiques d'encadrement de la distribution à l'Autorité des marchés financiers, ainsi que plusieurs membres de son équipe.
- M. Moad Fahmi, directeur Fintech et Innovation, à l'Autorité des marchés financiers.
- Mme Andrea Chow, directrice principale, et Trevor McKillop, spécialiste en intelligence d'affaires de la Commission des services financiers de l'Ontario.
- M. David Sorensen, surintendant adjoint de l'assurance, Alberta Superintendent of Insurance

Les représentantes d'un organisme d'autoréglementation :

- Mme Maya Raic, présidente et directrice générale, et M^e Jannick Desforges, directrice des affaires institutionnelles et de la conformité, toutes deux de la Chambre de l'assurance de dommages

Les experts en droit :

- M. André Bélanger, professeur titulaire à la faculté de droit de l'Université Laval
- M. Jacques St Amant, chargé de cours en droit de la consommation à l'Université du Québec à Montréal
- M. Matthew Dugas, associé au cabinet McCague Borlack

Les experts en assurance :

- Mme Micheline Dionne, actuaire et ancienne présidente de l'Institut canadien des actuaires (ICA)
- M. Thomas Nguema Evie, étudiant au doctorat et consultant en assurance collective

Les représentants de l'industrie :

- Mme Lyne Duhaine, présidente ACCAP-Québec et vice-présidente principale Distribution, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes
- Le Bureau d'assurance du Canada, qui a répondu à nos questions par écrit

Les experts américains :

- M. Birny Birnbaum, directeur général du Center for Economic Justice
- M. Robert Hunter, directeur de l'assurance à la Consumer Federation of America et anciennement commissaire de l'assurance de l'État du Texas
- M. Ira Rheingold, directeur général de la National Association of Consumer Advocates

Résumé

Les plateformes numériques d'assurance pair à pair (P2P) existent déjà, surtout à l'étranger. On les classe en trois catégories. Celles de la première catégorie agissent comme un courtier, celles de la deuxième, comme un assureur et celles de la troisième, selon un modèle d'autogouvernance. Dans cette dernière catégorie, à part la plateforme, il n'y a que des consommateurs. Ce sont eux qui prennent les décisions tant au stade de la formation du groupe qu'au stade de l'indemnisation, avec tous les risques que cela peut signifier.

Les plateformes d'assurance P2P comportent certains avantages. Les produits y sont peu chers, le service y est rapide (tant au moment de s'assurer qu'au moment d'être indemnisé) et les consommateurs y sont relativement autonomes. De plus, le mode de fonctionnement favorise une certaine transparence. Cependant, ces plateformes présentent aussi des risques importants. Ainsi, les consommateurs pourraient mal comprendre les produits qu'on leur propose, être incités à faire des choix trop rapides ou encore souscrire un produit qui ne convient pas à leurs besoins. Sans compter le risque de fraude.

Ces problèmes sont amplifiés lorsque la plateforme d'assurance P2P n'est pas inscrite auprès du régulateur et n'est pas assujettie à l'encadrement des acteurs de l'assurance, ce qui est le cas des plateformes qui ont adopté le modèle d'autogouvernance. Avec ces dernières, les consommateurs risquent d'avoir peu de recours en cas de difficulté et de ne pas être indemnisés si le groupe s'y oppose. Tout cela est particulièrement inquiétant dans le contexte de l'assurance, où les consommateurs sont vulnérables et où une erreur peut avoir des conséquences catastrophiques pour leur patrimoine.

L'encadrement des acteurs de l'assurance vise à atteindre trois objectifs : assurer la stabilité du système financier, encadrer les représentants certifiés et assurer la protection des consommateurs en leur conférant de nombreux droits et recours. Il est donc primordial que cet encadrement soit respecté. Or, notre analyse révèle que les plateformes d'assurance P2P exercent des actes réservés aux acteurs de l'assurance. Conséquemment, si elles souhaitaient faire affaire au Canada, elles devront s'inscrire auprès du régulateur et être assujetties à l'encadrement.

Au Canada, les régulateurs se trouvent à la croisée des chemins. Ils doivent agir en amont afin de protéger les consommateurs avant que les plateformes d'assurance P2P offrent leurs services à un grand nombre de consommateurs canadiens. Option consommateurs leur recommande donc d'effectuer une veille afin de s'assurer qu'aucune plateforme d'assurance P2P ne fonctionne sans avoir les permis nécessaires, ainsi que d'identifier les meilleurs moyens de protéger les consommateurs. Par ailleurs, elle invite les plateformes à respecter l'encadrement. Enfin, elle suggère aux consommateurs de faire montre d'une très grande prudence.

Section 1. Introduction

Déjà, vers 1200 av. J.-C., avec les Phéniciens, mais surtout avec la Lex Rodia (entre 1000 et 600 av. J.-C.), des personnes se réunissaient pour mettre en commun un mécanisme d'indemnisation en cas d'avarie¹. Mais le principe de l'assurance s'est vraiment établi avec les cités-États italiennes du XIV^e siècle. Le mot « assurance » provient du mot « sécurité² ». La sécurité est intimement liée à la confiance, la confiance envers un assureur. En cas de sinistre, le consommateur sera compensé.

Depuis la crise économique de 2008, des consommateurs ont perdu confiance envers les entreprises traditionnelles et les institutions publiques. En revanche, certains font davantage confiance à des particuliers, même s'ils ne les connaissent pas. Ils veulent un service axé sur leurs besoins et ils ne veulent pas payer cher. C'est ce que leur permet l'économie partagée³.

Facilitée par les technologies, cette économie que l'on dit nouvelle⁴ permet de mettre en contact des milliers, voire des millions de particuliers qui ont des services à offrir avec des personnes qui cherchent ces services. Elle a déjà bouleversé certains secteurs, tels le transport et l'hébergement. Plusieurs experts estiment qu'elle révolutionnera bientôt le secteur financier, incluant l'assurance.

Dans le secteur des services financiers, l'assurance pair à pair (P2P) est une innovation, soit ce que le Bureau de la concurrence du Canada définit comme une « perturbation » qui plante un nouveau modèle opérationnel, une nouvelle façon de fournir des services. Selon Mme Rachel Botsman, experte et théoricienne de l'économie collaborative, pour qu'un secteur puisse être affecté par les innovations perturbatrices, il faut qu'il se caractérise par une expérience

¹ Léonie Gagné, Lavery, « L'assurance "pair à pair": un retour aux sources... révolutionnaire ? ».

² <http://www.cnrtl.fr/etymologie/assurance> et Option consommateurs, « Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières », projet de loi 141, page 6.

³ Insurance Institute, « Sharing Economy : Implication for the Insurance Industry in Canada », 2017, pages 17 et 18, et Annik Bélanger-Krams, Option consommateurs, « Économie du partage. Le point de vue des Canadiens », juin 2017, pages 17 et ss. À noter, l'Institut d'assurance est un organisme à but non lucratif fondé en 1989. Il offre de la formation et de l'information à l'industrie canadienne de l'assurance de dommages, et ce, sur divers enjeux.

⁴ Mowat Centre, « The rise of the sharing economy », 2017.

complexe, que les liens de confiance envers les institutions traditionnelles soient brisés, que la présence d'un intermédiaire ne soit pas essentielle et que l'accès y soit limité.

Il existe des startups qui utilisent les innovations technologiques afin de proposer de nouveaux modèles d'affaires et de nouveaux produits dans le domaine de l'assurance. Il s'agit des Insurtechs. En 2016, 1,7 milliard de dollars y ont été investis, sans compter les sommes considérables que les assureurs traditionnels ont dû engager afin de rester concurrentiels. Les Insurtechs arrivent à percer le marché de l'assurance dans des secteurs qui ne sont pas bien desservis par les réseaux traditionnels. Aussi, elles présentent différentes innovations, ce qui inclut notamment la télématique, l'assurance sur demande et l'assurance pair à pair. Elles promettent d'offrir des solutions simples et rapides en raison de l'utilisation de la technologie.

Les nouvelles technologies et l'innovation amènent de profonds changements dans le domaine de l'assurance. Traditionnellement, le réseau de distribution d'assurance fonctionne via l'intervention de représentants certifiés ou via la distribution sans représentant (DSR). À noter, dans certaines juridictions, la DSR est un régime d'exception. Un exemple serait l'assurance solde offerte par une institution financière. Ainsi, les plateformes d'assurance P2P semblent offrir une nouvelle façon de distribuer de l'assurance.

Selon l'Institute of International Finance, les plateformes d'assurance P2P pourraient perturber le secteur de l'assurance puisqu'elles offrent des services personnalisés et efficaces. Des auteurs disent même que le marché nord-américain est prêt à devenir un marché important pour les produits d'assurance P2P.

1.1. La méthodologie

Dans cette étude, nous nous intéressons aux diverses plateformes d'assurance P2P. Nous dressons un portrait de la situation afin d'offrir des pistes de réflexion pertinentes. Plus précisément, nous identifions les avantages et les inconvénients d'utiliser les plateformes d'assurance P2P et nous indiquons les enjeux pertinents de protection des consommateurs dans ce secteur.

Pour ce faire, nous avons effectué une recherche documentaire. Nous avons aussi interviewé des experts du milieu de l'assurance, des nouvelles technologies et de la protection du

consommateur ainsi que trois régulateurs provinciaux et des représentantes d'un organisme d'autorèglementation et de l'industrie des assurances⁵.

De plus, nous avons effectué une étude du cadre juridique de quatre provinces canadiennes, soit le Québec⁶, l'Ontario, l'Alberta et la Colombie-Britannique (voir section 4). Nous avons aussi étudié le droit étranger et les interventions d'autorités publiques étrangères en Australie, aux États-Unis, en France, en Nouvelle-Zélande, au Royaume-Uni et dans l'Union européenne, afin de repérer des pistes de réflexion quant aux meilleures pratiques potentielles (voir section 5).

Enfin, nous avons étudié les sites de 9 plateformes accessibles à des consommateurs des juridictions étudiées. Notre échantillon était composé de plateformes sur lesquelles nous pouvions naviguer et qui comportaient de l'information en anglais ou en français. Nous avons porté attention à l'information qui se trouvait sur les sites Web ainsi qu'aux conditions de l'entente (voir section 6). Par contre, comme les plateformes faisant partie de notre échantillon étaient presque toutes à l'étranger et qu'il nous était généralement impossible d'en devenir membre, nous n'avons pu avoir accès qu'à deux polices^{7,8}. Cela n'affecte pas les conclusions de notre recherche, puisque l'étude des documents accessibles révèle clairement les risques importants que courent les consommateurs qui utilisent les plateformes d'assurance P2P, si celles-ci ne sont pas inscrites auprès du régulateur et encadrées par lui.

⁵ La liste des experts interviewés figure à la section Remerciements de ce rapport.

⁶ Il est important de noter qu'au moment de réaliser cette recherche, le projet de loi 141 était à l'étude dans cette province (il a été déposé en octobre 2017 et adopté le 13 juin 2018). Dans cette recherche, nous avons tenu compte de ce qui y était prévu ainsi que des amendements qui y ont été apportés de février à juin 2018.

⁷ La police est l'écrit qui constate les termes du contrat.

⁸ L'une d'elles était destinée à tous les groupes faisant affaire avec une plateforme donnée (il s'agissait d'une police d'assurance pour les vélos) et l'autre était destinée à un groupe de consommateurs (il s'agissait de consommateurs ayant un iPhone 8 de 64 Go).

It is in the shelter of each other that
the people live

Proverbe irlandais

Section 2. Les plateformes d'assurance pair à pair

Les plateformes d'assurance pair à pair (P2P) – c'est ainsi qu'on nomme les plateformes d'économie partagée qui proposent des produits d'assurance – existent déjà, surtout à l'étranger⁹ ¹⁰. Elles se caractérisent par un modèle d'affaires qui, en principe, permet à des individus de s'assurer entre eux sans l'intermédiaire d'un assureur ou d'un intermédiaire¹¹. On prévoit qu'elles deviendront de plus en plus populaires avec le temps¹².

L'intérêt des consommateurs envers les plateformes d'assurance P2P peut être une réaction à la démutualisation de l'assurance¹³. Il démontre une certaine volonté de se réapproprier l'assurance. Les consommateurs ont l'impression de payer des primes et de ne rien recevoir en échange¹⁴. Ils sont insatisfaits du système actuel¹⁵. Selon certains, cet intérêt envers les plateformes d'assurance P2P démontre qu'il existe encore des chaînes de solidarité humaine¹⁶. On assiste à un retour vers la mutualité comme principe de base.

Les plateformes d'assurance P2P ont un point en commun : elles permettent à des consommateurs de s'unir et de former un groupe afin de contracter de l'assurance différemment. Elles favorisent donc l'autonomisation et une certaine désintermédiation.

⁹ Insurance Institute, Société PAIA, « Les modèles d'assurance collaborative : économie du partage, nouvelles technologies et mise en commun des risques », page 5 et ss, et Léonie Gagné, Lavery, « L'assurance "pair à pair" : un retour aux sources... révolutionnaire ? »

¹⁰ Au Canada, il n'existe qu'une plateforme d'assurance P2P ; il s'agit de la plateforme Besure.

¹¹ Michel Turcotte, « L'assurance sans assureur ou le P2P », Assurance et gestion des risques, vol. 84 (1-2), pages 80-81.

¹² Insurance Institute, « Sharing Economy : Implication for the Insurance Industry in Canada », 2017, page 29, et Russ Banham, « Peer Pressure : Is peer-to-Peer Insurance a fad or the future ? », mars 2017

¹³ Entrevue avec André Bélanger, professeur titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval.

¹⁴ Entrevue avec André Bélanger, professeur titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval.

¹⁵ Entrevue avec Jacques St-Amant, chargé de cours en droit de la consommation à l'Université du Québec à Montréal.

¹⁶ *Ibid.*

La plupart des plateformes d'assurance pair à pair (P2P) ont des caractéristiques semblables. Elles n'offrent de l'assurance qu'en ligne. Elles permettent aux consommateurs de se joindre à un groupe rapidement et en tout temps¹⁷. Elles utilisent les réseaux sociaux pour faire de la promotion, transmettre de l'information et recruter de nouveaux membres.

Il y a trois catégories de plateformes d'assurance P2P. Dans la première, appelée le modèle de distribution, la plateforme agit comme un courtier. Une partie de la prime va au groupe de consommateurs alors qu'une autre partie va à un assureur traditionnel. Il est prévu que, dans le cas d'une réclamation importante, l'indemnisation provient de l'assureur alors que, dans le cas d'une réclamation de moindre valeur (un vélo, par exemple), elle provient du groupe¹⁸.

La deuxième catégorie est le modèle d'assurance. En ce qui a trait à l'indemnisation, la plateforme fonctionne comme un assureur. Par contre, le groupe auquel se joint le consommateur est lié à une cause (environnement ou protection des animaux, par exemple). Lorsqu'un groupe termine l'année avec un surplus, celui-ci est versé à un organisme lié à la cause choisie par le groupe.

La troisième catégorie est le modèle d'autogouvernance. Ici, à part la plateforme, il n'y a que des consommateurs. Ce sont eux qui prennent les décisions tant au stade de la formation du groupe qu'au stade de l'indemnisation, avec tous les risques que cela peut comporter. Selon certains, seules les plateformes de cette catégorie peuvent être considérées comme offrant de l'assurance P2P.

M. Michel Turcotte, auteur de l'article « L'assurance sans assureur ou le P2P », illustre avec un exemple le fonctionnement typique d'une plateforme d'assurance P2P. Dix cyclistes forment un groupe afin d'assurer leur vélo contre le vol. Au départ, ils n'ont pas à verser de prime. Mais si le vélo d'un des membres du groupe est volé, tous contribueront à indemniser la victime. Ainsi, si tous les vélos valent 1 000 \$, en cas de sinistre, chacun des membres versera 100 \$, soit 10 % de la valeur du vélo.

¹⁷ European Commission, « Study on the role of digitalization and innovation in creating a true single market for retail financial services and insurance », Final report, 2016, page 202.

¹⁸ Léonie Gagné du cabinet Lavery identifie deux groupes. Il y a les plateformes qui agissent comme un courtier et d'autres qui offrent de l'assurance sans passer par un assureur. Birny Birnbaum, du Center for Economic Justice, a abordé un autre type de plateformes, soit celles qui agissent comme un assureur. En analysant la plateforme Lemonade et la doctrine sur la plateforme Prvni Klubova, nous considérons qu'il y a une troisième catégorie, soit les plateformes qui agissent comme un assureur.

Ce modèle d'assurance P2P convient lorsque les biens assurés sont de faible valeur. Mais il est extrêmement risqué dans d'autres contextes de l'assurance de dommages ou encore en assurance de personnes, particulièrement lorsque les réclamations peuvent représenter des sommes importantes¹⁹.

2.1 Les avantages des plateformes d'assurance pair à pair

Les plateformes d'assurance P2P ont plusieurs avantages. Généralement, elles demandent aux consommateurs des prix plus bas que les compagnies d'assurances traditionnelles. Par exemple, la plateforme Friendsurance affirme que les consommateurs qui choisissent de faire affaire avec elle économisent 33 % sur leur prime annuelle. Cela peut s'expliquer par le fait que les plateformes d'assurance P2P ont une structure administrative moins lourde qu'un assureur traditionnel, qu'elles n'offrent pas de régime d'incitatif aux professionnels certifiés pour distribuer leurs produits d'assurance et que leur modèle d'affaires ne vise pas toujours à générer des profits. Aussi, les plateformes d'assurance P2P permettent souvent au consommateur d'obtenir un remboursement à la fin de l'année financière, s'il reste assez d'argent dans le groupe ou qu'il y a eu peu de réclamations²⁰.

Ces plateformes procurent une grande autonomisation aux consommateurs, par exemple en leur proposant des produits à la carte. De plus, elles tiennent compte des caractéristiques des utilisateurs et leur offrent des produits très précis, dont des produits qui, généralement, ne sont pas offerts par les assureurs traditionnels. Par exemple, Bought By Many a procuré de l'assurance voyage à un groupe de consommateurs atteints de maladies cardiaques²¹.

Toutefois, les plateformes n'offrent pas toutes le même degré d'autonomisation. D'un côté, il y a des plateformes qui permettent seulement aux consommateurs de choisir le groupe avec lequel ils veulent faire affaire – ici, la plateforme agit comme un courtier (Friendsurance) ou un assureur (Lemonade). De l'autre, il y a celles qui permettent aux consommateurs de prendre

¹⁹ Ce problème a été identifié par de nombreux experts interviewés dans le cadre de cette étude.

²⁰ European Commission, Study on the role of digitalization and innovation in creating a true single market for retail financial services and insurance, Final report, 2016, page 202 et Insurance Institute, Société PAIA, « Les modèles d'assurance collaborative : économie du partage, nouvelles technologies et mise en commun des risques »,

²¹ Insurance Institute, Société PAIA, « Les modèles d'assurance collaborative : économie du partage, nouvelles technologies et mise en commun des risques », page 1.

des décisions tout au long de la relation contractuelle – il s’agit des plateformes selon le modèle d’autogouvernance (Teambrella) (voir section 6).

En matière d’assurance de dommages, lorsque le produit offert est relativement simple et que les risques couverts sont de faible valeur, les plateformes d’assurance pair à pair (P2P) peuvent aussi procurer au consommateur une assurance qu’il ne trouvera pas (ou qu’il ne trouvera pas au même coût) ailleurs²². Par exemple, *via* une plateforme d’assurance P2P, un musicien professionnel pourra assurer uniquement sa guitare, le propriétaire d’un chien, son animal de compagnie²³ et un étudiant, son ordinateur portable.

Une autre caractéristique des plateformes d’assurance P2P est qu’elles favorisent une certaine transparence, car les consommateurs peuvent en apprendre sur les autres membres du groupe, ce qui contribue à augmenter la confiance entre des individus qui ne se connaissent pas. Pour ce faire, plusieurs utilisent des réseaux sociaux comme Facebook ou Telegram. D’autres, beaucoup moins nombreux, utilisent la technologie de la chaîne de blocs (*blockchain*). Les chaînes de blocs sont définies par le Conseil national de recherche du Canada (CNRC) comme étant « des registres publics qui consignent les transactions effectuées parmi de nombreux utilisateurs ». Elles permettent aussi d’augmenter la sécurité et l’efficacité des transactions. Le CNRC écrit : « Dès que des données sont saisies sur la chaîne de blocs, elles sont sécurisées et rendues immuables, en plus de fournir une trace permanente^{24 25} ».

Les plateformes d’assurance P2P permettent aussi d’optimiser « l’expérience client²⁶ ». *Via* ces plateformes, les consommateurs peuvent se joindre à un groupe rapidement et en tout temps²⁷. Par exemple, la plateforme Lemonade affirme qu’elle offre la possibilité de se procurer une assurance en 90 secondes et d’obtenir une réponse à une demande de réclamation en trois

²² IAIS, « FinTech Developments in the Insurance Industry », 21 février 2017, page 6, et Insurance Institute, Société PAIA, « Les modèles d’assurance collaborative : économie du partage, nouvelles technologies et mise en commun des risques », page 3, NAIC, « Insurance and Technology CIPR Event Recap », 7 juin 2016. Cet avantage a été identifié par Matthew Dugas, associé au cabinet McCague Borlack LLP, Michel Turcotte, « L’assurance sans assureur ou le P2P », Assurances et gestion des risques. Vol. 84 (1-2), page 80, World Market Intelligence News, « InsurTech, and the emergence of Peer-to-Peer insurance », 2016.

²³ C’est le cas notamment de Besure et de Teambrella, voir section 6.

²⁴ <https://www.nrc-cnrc.gc.ca/fra/vedette/2017/blockchain.html>

²⁵ Joshua Davis, « Peer to Peer Insurance on the Ethereum Blockchain: General considerations of the fundamentals of peer to peer insurance », page 6 et 7 et <https://www.nrc-cnrc.gc.ca/fra/vedette/2017/blockchain.html>

²⁶ Cet avantage est abordé par de nombreux auteurs de doctrines ainsi que lors d’une entrevue avec un expert ayant voulu rester anonyme.

²⁷ Cela a été abordé par les experts américains et lors d’une entrevue avec un expert canadien qui a voulu rester anonyme.

minutes²⁸. Par ailleurs, l'utilisation de la technologie de la chaîne de blocs²⁹ pourrait encore augmenter la rapidité³⁰, particulièrement pour les contrats avec « multisignatures³¹ », Cela est particulièrement apparent avec l'utilisation d'un contrat intelligent^{32 33}; la vérification par un intermédiaire n'est plus nécessaire dans ce contexte.

Les plateformes d'assurance P2P affirment qu'elles attireront principalement des consommateurs qui agissent prudemment. Dans le même ordre d'idées, certains auteurs affirment que la pression exercée par les pairs empêcherait les comportements imprudents qui augmentent les risques d'un sinistre, puisque l'utilisateur ne voudra pas se faire expulser de la plateforme. Un auteur compare ce type d'influence aux pressions exercées sur des emprunteurs dans le cadre de prêts consentis par les cercles d'entraides (traduction libre) de ROSCA (Rotating Savings and Credit Association), qui font du microcrédit dans certains pays, notamment en Amérique latine³⁴. Nous croyons que cette comparaison est inadéquate parce que les ROSCA regroupent un nombre restreint de personnes qui se connaissent bien et que la pression pour rembourser le prêt y est immense³⁵, alors que les plateformes regroupent un grand nombre de personnes qui se connaissent à peine et qui subissent moins de pression.

²⁸ <https://www.lemonade.com>

²⁹ <http://www.agcs.allianz.com/about-us/news/blockchain-prototype-captive-insurance-press-release/>

³⁰ Valentina Gatteschi et als. « Blockchain and Smart Contracts for Insurance : is the Technology Mature Enough ? », 2018, page 6.

³¹ Les contrats avec plusieurs intermédiaires, chacun possédant une clé pour enclencher le processus, par exemple l'indemnisation.

³² Le contrat intelligent est régi par un code informatique. Ce dernier est automatiquement déclenché lorsque ses conditions sont remplies. Il n'est pas nécessaire de passer par un intermédiaire (notaire ou expert en sinistres, par exemple).

³³ Joshua Davis, « Peer to Peer Insurance on the Ethereum Blockchain: General considerations of the fundamentals of peer to peer insurance », pages 6 et 7, et Valentina Gatteschi et als., « Blockchain and Smart Contracts for Insurance : is the Technology Mature Enough ? », 2018, page 6.

³⁴ Joshua Davis, « Peer to Peer Insurance on the Ethereum Blockchain : General considerations of the fundamentals of peer to peer insurance », page 3.

³⁵ Joshua Davis, « Peer to Peer Insurance on the Ethereum Blockchain : General considerations of the fundamentals of peer to peer insurance », page 3, et Valentina Gatteschi et als., « Blockchain and Smart Contracts for Insurance : is the Technology Mature Enough ? », 2018, pages 6-7.

2.2 Les inconvénients des plateformes numériques d'assurance pair à pair

2.2.1 Des risques élevés pour les consommateurs

Plusieurs plateformes d'assurance P2P prétendent qu'elles n'ont à être ni inscrites auprès du régulateur, ni réglementées, car elles ne sont pas des assureurs³⁶. Pour se justifier, elles décrivent leurs services de façon très créative et évitent d'utiliser un vocabulaire qui pourrait porter le régulateur ou le public à croire qu'elles offrent de l'assurance^{37 38}. Or, plusieurs de nos experts affirment qu'il faut tenir compte de l'activité de la plateforme, et non du nom et de la description qu'on lui attribue³⁹. Lorsqu'une nouvelle plateforme arrivera sur le marché, les régulateurs feront une analyse au cas par cas pour déterminer si ses activités constituent ou non un acte réservé aux inscrits (assureurs ou cabinets)⁴⁰.

Lorsque les plateformes d'assurance P2P ne sont pas inscrites auprès du régulateur, elles ne sont pas assujetties au même encadrement que les assureurs des cabinets traditionnels et n'ont donc pas les mêmes obligations que ceux-ci, ce qui représente un risque pour les consommateurs⁴¹. En effet, ceux qui font affaire avec une plateforme d'assurance P2P le font à leurs risques et périls – les plateformes non encadrées comportant un risque significatif pour leur patrimoine⁴².

Plusieurs experts et auteurs craignent que les consommateurs qui songent à faire affaire avec une plateforme ne comprennent pas réellement le type de produits et services qu'elle offre et que, après avoir contracté de l'assurance, ils n'aient pas l'absolue certitude d'être indemnisés. Ils craignent aussi que les plateformes n'offrent pas la même garantie qu'un assureur et que seules les personnes qui connaissent bien le domaine de l'assurance sachent quels biens elles

³⁶ Insurance Institute, *Sharing Economy : Implication for the Insurance Industry in Canada*, 2017, page 39.

³⁷ Insurance Institute, Société PAIA, *Les modèles d'assurance collaborative : économie du partage, nouvelles technologies et mise en commun des risques*, pages 6-7.

³⁸ Mentionnons toutefois que certaines plateformes d'assurance P2P ont choisi de s'inscrire auprès du régulateur – c'est le cas de Guevara, de Gather, de Lemonade et de Friendsurance.

³⁹ Tous les experts interviewés, sauf un, sont de cet avis.

⁴⁰ Une très grande majorité des experts sont de cet avis.

⁴¹ Entrevue avec Jannick Desforges, directrice des affaires institutionnelles et de la conformité de la Chambre de l'assurance de dommages, Micheline Dionne, actuaire et ancienne présidente de l'Institut canadien des actuaires, et un expert ayant voulu demeurer anonyme.

⁴² Entrevue avec André Bélanger, professeur titulaire de la Faculté de droit de l'Université Laval, Matthew Dugas, Micheline Dionne, actuaire et ancienne présidente de l'Institut canadien des actuaires, ainsi que de nombreux experts ayant voulu rester anonymes.

peuvent assurer *via* une plateforme et quels biens elles ne devraient faire assurer que par un assureur traditionnel.

Il y a aussi un risque que la technologie utilisée par les plateformes d'assurance P2P dirige les consommateurs vers des produits qui, bien qu'attrayants, ne répondent pas à leurs besoins, ou encore que les plateformes leur donnent l'impression d'offrir de l'assurance et d'être inscrites auprès du régulateur alors que cela n'est pas le cas⁴³.

Certaines plateformes d'assurance P2P ne détiennent probablement pas les fonds nécessaires pour se soumettre aux mêmes obligations que les assureurs en matière de solvabilité. Le consommateur pourrait ne pas être indemnisé, car le groupe n'en a pas les moyens financiers. Cela est particulièrement dangereux lorsqu'il n'y a pas d'assureur impliqué dans le processus.

Ces risques sont amplifiés sur une plateforme qui permet aux membres de gérer eux-mêmes les finances du groupe. C'est alors aux membres de fixer la valeur de la prime en fonction du risque assurable, et ils n'ont peut-être pas cette compétence⁴⁴. Les assureurs, eux, utilisent des tarificateurs qui ont de solides compétences pour déterminer la prime en fonction du risque. Lorsque ce sont les membres qui le font, cela augmente les risques liés à la solvabilité du fonds.

De même, ce sera aux membres décider qui est accepté dans le groupe et qui ne l'est pas ; cette décision, qui se prend en fonction du risque assurable, n'est pas non plus une tâche facile pour un non-initié. Pour leur part, les assureurs ont des questionnaires et des mesures administratives importantes afin de s'assurer que le risque est bien tarifié et que, si un risque est plus important, le montant de la prime est plus élevé ou le risque est carrément exclu⁴⁵.

Le risque de ne pas être indemnisé augmente aussi. Car lorsqu'une plateforme d'assurance P2P permet aux membres de décider de la validité d'une réclamation, le processus décisionnel risque d'être peu objectif. Les membres du groupe agissent alors à la fois comme un juge et un jury, ce qui cause un problème d'équité. Il y a aussi un risque de conflit d'intérêts : si la plateforme permet le remboursement des sommes restantes, les membres du groupe auront

⁴³ Entrevue avec Birny Birnbaum, directeur général du Center for Economic Justice.

⁴⁴ Ibid. et Micheline Dionne, actuaire et ancienne présidente de l'Institut canadien des actuaires

intérêt à accepter peu de réclamations. À l’opposé, l’assureur décidera d’indemniser en fonction de critères objectifs précis, notamment, le risque est-il couvert par le contrat ? La réclamation est-elle valide ? Quelle est la valeur du dommage ? Etc. Si le sinistre se qualifie, l’assureur va payer. Chez lui, il y a très peu de place à la subjectivité et à l’instabilité du processus décisionnel. Les personnes qui prennent les décisions sont objectives, elles suivent les critères établis par l’assureur. De plus, elles n’ont pas d’intérêts pécuniaires dans le processus⁴⁶.

Dans le même ordre d’idées, mentionnons que certains groupes sont formés en partie par des personnes qui se connaissent (c’est particulièrement vrai lorsque la plateforme favorise le référencement). Pour eux, il peut être tentant d’encourager le règlement de certaines réclamations, qu’elles soient valides ou non, ou encore de refuser indûment la demande d’un réclamant inconnu. Cela augmente le risque que des décisions se prennent en fonction de critères subjectifs non pertinents⁴⁷.

Par ailleurs, certaines plateformes permettent aux membres de déterminer la valeur de l’indemnité octroyée. Dans les cas simples, avec peu de variables à considérer, c’est sans doute possible. Pensons ici à un cellulaire ou à un ordinateur... Mais c’est différent dans le cas d’une réclamation plus complexe d’assurance de dommages ou dans le cas d’une assurance de personnes.

Ainsi, dans leur livre blanc, les plateformes Teambrella et Lexi donnent des exemples de votes stratégiques, en fournissant des scénarios de type « vous acceptez toutes les réclamations » ou « vous les refusez toutes » ou encore « vous en acceptez certaines ». Ils y expliquent comment un membre pourrait être rémunéré à titre de membre décideur et y donnent même des stratégies à suivre pour être rémunéré⁴⁸. Ici, on s’éloigne encore plus de la prédictibilité des décisions que l’on trouve chez un assureur.

De plus, contrairement à ce que prétendent ces plateformes, il y a un risque significatif qu’il y ait de l’antisélection⁴⁹. Par exemple, une personne qui ne peut pas obtenir de l’assurance, car son

⁴⁶ Entrevue avec Micheline Dionne, actuaire et ancienne présidente de l’Institut canadien des actuaires, et un expert ayant voulu rester anonyme.

⁴⁷ Entrevue avec Micheline Dionne, actuaire et ancienne présidente de l’Institut canadien des actuaires, et Matthew Dugas, associé au cabinet McCague Borlack, ainsi que des experts ayant voulu rester anonymes.

⁴⁸ Teambrella, white papers, « Teambrella: A Peer-to-peer Coverage System »,

⁴⁹ <https://www.universalis.fr/encyclopedie/assurance-economie-de-l-assurance/3-antisélection/>

risque est très grand, pourrait être tentée de se joindre à ce type de groupe. On peut penser à la personne qui vient de recevoir un diagnostic de cancer en phase terminale et qui décide de souscrire de l'assurance vie. Les membres du groupe n'ont généralement ni les qualifications, ni les outils dont disposent les assureurs pour identifier de tels cas, ce qui pose problème pour la stabilité financière du fonds du groupe⁵⁰.

Sans nécessairement être dans une situation aussi extrême que l'exemple énoncé ci-dessus, il y a un risque que ces plateformes attirent un grand nombre de consommateurs à haut risque qui ne parviennent pas à dénicher une assurance traditionnelle à coût raisonnable. Ces consommateurs peuvent ainsi se retrouver dans un même groupe, ce qui peut causer à ce dernier des pertes financières importantes. Il est aussi difficile pour le groupe de qualifier son risque assurable, surtout s'il est grand et que l'inscription se fait en ligne uniquement⁵¹.

Tous ces facteurs augmentent grandement la probabilité qu'un consommateur ne soit pas indemnisé à la suite d'une réclamation, et ce, même si elle est valide. Ce genre de situation risque beaucoup moins de se produire avec un assureur traditionnel, qui a de nombreuses obligations à respecter et qui a mis en place des mécanismes de tri (voir section 4.3).

Un autre désavantage des plateformes d'assurance P2P est qu'elles augmentent les risques de fraude, même si certaines plateformes et certains auteurs disent le contraire⁵². En effet, les assureurs sont dotés de systèmes administratifs ainsi que de mécanismes de surveillance leur permettant de repérer la fraude. Ils font aussi affaire avec des professionnels formés pour les détecter. À l'inverse, les plateformes numériques du modèle d'autogouvernance ont une structure administrative allégée et sont souvent gérées par des particuliers. À cause de cela, les membres risquent de mettre beaucoup de temps à repérer une fraude... si jamais ils y parviennent ! Si le groupe est très nombreux, ce délai risque d'être particulièrement long en raison d'un facteur que l'on nomme l'inertie de masse, et cela peut causer de lourds dommages financiers en faisant diminuer considérablement le fonds du groupe. Si le groupe est petit, la

⁵⁰ Entrevue avec Jacques St-Amant, chargé de cours à l'Université du Québec à Montréal et analyste pour la Coalition des associations de consommateurs du Québec, et Micheline Dionne, actuaire et ancienne présidente de l'Institut canadien des actuaires.

⁵¹ European Commission, « Study on the role of digitalization and innovation in creating a true single market for retail financial services and insurance », Final report, 2016, page 202. Ce problème a été identifié par de nombreux experts également.

⁵² Joshua Davis, « Peer to Peer Insurance on the Ethereum Blockchain : General considerations of the fundamentals of peer to peer insurance », page 3, et Valentina Gatteschi et als. , « Blockchain and Smart Contracts for Insurance : is the Technology Mature Enough ? », 2018, pages 6-7.

fraude pourra être détectée plus rapidement, mais l'impact financier sera sans doute proportionnellement plus lourd⁵³. Sans compter que les plateformes d'assurance P2P peuvent attirer les malfaiteurs potentiels, le risque de se faire prendre y étant moins élevé que chez un assureur traditionnel⁵⁴.

Également, puisqu'elles sont en ligne, les plateformes d'assurance P2P risquent davantage d'être victimes d'une « Sybil attack⁵⁵ » qu'un assureur traditionnel. Cependant, les plateformes peuvent diminuer les risques en s'assurant, par téléphone, que chaque nouveau membre est bel et bien une personne. Pour l'instant, les applications d'assistance vocale ne passent pas le test de Turing⁵⁶. En conséquence, le fraudeur voulant faire une « Sybil attack » devra engager des personnes physiques, ce qui peut réduire l'attrait de ladite fraude⁵⁷.

Toutefois, l'utilisation de la technologie de la chaîne de blocs par des plateformes d'assurance P2P devrait permettre de réduire les risques de fraude tout en augmentant la transparence et la confiance entre les membres et en réduisant les risques de conflit d'intérêts, car l'historique des transactions y est conservé indéfiniment et les membres peuvent y avoir accès. Cependant, l'histoire démontre déjà que la technologie de la chaîne de blocs n'est pas toujours infaillible ; on peut penser à la cyberattaque contre un *Decentralized Autonomous Organization* (DAO)^{58,59}.

Néanmoins ces plateformes participent à la gestion de risque et à la collecte de prime, ce qui outrepassse les activités d'un cabinet. Cependant, elles sont inscrites comme un cabinet et non

⁵³ Joshua Davis, « Peer to Peer Insurance on the Ethereum Blockchain : General considerations of the fundamentals of peer to peer insurance », page 3

⁵⁴ Valentina Gatteschi et als., « Blockchain and Smart Contracts for Insurance : is the Technology Mature Enough ? », 2018, pages 6-7.

⁵⁵ Il s'agit de l'attaque informatique d'un système de réputation par la création et l'utilisation de nombreux faux profils. Cette attaque se fait via les réseaux entre particuliers. Les faux profils se font passer pour des vraies personnes et cela peut être utilisé dans le contexte d'une fraude.

⁵⁶ Cela signifie que le fraudeur voulant utiliser une « Sybil attack » doit engager des personnes physiques, ce qui exige des ressources plus importantes pour commettre ladite fraude et peut contribuer à réduire l'attrait pour les malfaiteurs. À noter, le test de Turing est un test d'intelligence artificielle fondé sur la capacité d'une machine à imiter correctement une conversation humaine. <http://www.artificiel.net/test-de-turing>

⁵⁷ Joshua Davis, « Peer to Peer Insurance on the Ethereum Blockchain: General considerations of the fundamentals of peer to peer insurance », page 6

⁵⁸ Michel Turcotte, « L'assurance sans assureur ou le P2P », Assurance et gestion des risques, Vol. 84 (1-2), page 86. Rachel Botsman, « Who Can You Trust ? : How Technology Brought us Together and Why it Might Drive Us Apart ».

⁵⁹ Une DAO est un organisme décentralisé dont les règles de gouvernance sont automatisées et inscrites de façon permanente et transparente dans une blockchain. <https://blockchainfrance.net/2016/05/12/qu-est-ce-qu-une-dao/>.

comme un assureur⁶⁰. Il sera important de bien définir l'activité d'assurance et de préciser si les activités tombent dans le champ de l'activité d'assurance ou non⁶¹. Il faut se rappeler que les règles canadiennes encadrant les obligations des cabinets et des autres types d'intermédiaires ont été adoptées à une époque où ce type de modèle d'affaires n'avait pas été anticipé⁶².

2.2.2 La référence au concept de « pair à pair »

Un autre problème est que l'expression assurance pair à pair est une appellation erronée qui donne faussement aux consommateurs l'impression que les plateformes d'assurance P2P offrent de l'assurance collaborative. Ces plateformes présentent leur modèle d'affaires comme étant celui d'une association entre des particuliers, association basée sur des valeurs d'entraide, de partage, de transparence et de démocratie, alors que, dans les faits, il s'agit de grandes entreprises qui utilisent la technologie pour rendre l'assurance plus accessible⁶³. Certaines utilisent ce prétexte pour se soustraire à l'encadrement des assureurs⁶⁴.

La taille de la plateforme et du groupe peut aussi être un couteau à double tranchant. D'un côté, plus un groupe sera gros, mieux le risque financier sera réparti entre les membres, ce qui est un avantage. De l'autre, dans un gros groupe ou sur une plateforme qui a des moyens financiers importants, l'asymétrie économique et informationnelle entre les parties est grande, ce qui est contraire à ce que cherche un consommateur qui participe à l'économie collaborative.

Mais il y a pire : la plateforme agit, dans les faits, comme un assureur ou un intermédiaire d'assurance, mais elle ne veut pas être réglementée en conséquence⁶⁵. Le consommateur n'en a peut-être pas conscience, mais dans l'éventualité d'un conflit, il sera face à un grand groupe de personnes ou à une plateforme numérique ; cette dernière a des moyens financiers et juridiques importants. De plus, le consommateur ne pourra pas bénéficier des garde-fous mis en place par le régime réglementaire pour être protégé⁶⁶.

⁶⁰ Michel Turcotte, « L'assurance sans assureur ou le P2P », Assurance et gestion des risques, Vol. 84 (1-2), page 85.

⁶¹ Cet élément a été rapporté par un grand nombre d'experts interviewés dans le cadre de cette étude.

⁶² *Ibid.*

⁶³ Entrevue avec Birny Birnbaum, directeur général, Center for Economic Justice.

⁶⁴ Cet élément a été identifié par un grand nombre d'experts interviewés.

⁶⁵ *Ibid.*

⁶⁶ *Ibid.*

Si la plateforme n'est pas inscrite, il y a aussi un risque important que le consommateur perde des recours. Ainsi, au Québec, le recours au fonds d'indemnisation est uniquement accessible si le consommateur fait affaire avec un inscrit⁶⁷.

Les zones d'ombre quant à la question du statut de la plateforme et de sa responsabilité en cas de problème sont également inquiétantes⁶⁸. En cas de litige contre un assureur traditionnel, le consommateur peut avoir recours aux mécanismes de règlement des différends et de traitement des plaintes, ou entreprendre des procédures judiciaires. Il en va tout autrement si un litige survient avec une plateforme d'assurance P2P. Dans ce cas, la nature de l'organisation derrière la plateforme, le statut de la plateforme et le contenu du contrat auront tous un impact sur les recours applicables⁶⁹.

De plus, il y a une incertitude quant à l'étendue de la responsabilité des membres. Celle-ci est-elle limitée à la mise de fonds ou la plateforme peut-elle avoir accès aux autres actifs du consommateur ? Est-ce que les membres du groupe peuvent être solidairement responsables⁷⁰ ?

Il y a par ailleurs un enjeu en ce qui concerne la protection de la vie privée des consommateurs. Ainsi, ces plateformes sont susceptibles de recueillir de nombreux renseignements personnels délicats. Si elles ne sont pas assujetties aux mêmes règles que les assureurs et les cabinets relativement à la collecte et au partage de ces renseignements, elles risquent de moins bien les protéger⁷¹. Or, les renseignements personnels recueillis pour l'inscription au groupe sont d'intérêt pour des pirates informatiques, ce qui soulève aussi des enjeux de cybersécurité importants⁷².

Enfin, il y a un enjeu de concurrence déloyale entre les plateformes d'assurance P2P et les assureurs. On l'a vu, les premières agissent comme un assureur et elles n'ont pas les mêmes obligations que lui. Certaines des plateformes d'assurance P2P ne sont ni inscrites auprès du

⁶⁷Avis de l'Autorité des marchés financiers, « Prudence à l'égard des plateformes de partage de risques entre particuliers (« peer to peer risk-sharing »), 19 avril 2016. Cet élément a aussi été abordé par de nombreux experts québécois interviewés.

⁶⁸ Cet élément a été identifié par plusieurs experts.

⁶⁹ Cet élément a été identifié par les experts qui sont des juristes.

⁷⁰ Entrevue avec Jacques St-Amant, chargé de cours en droit de la consommation à l'Université du Québec à Montréal et analyste pour la Coalition des associations de consommateurs du Québec.

⁷¹ Cet élément a été identifié par plusieurs experts.

⁷² European Commission, « Study on the role of digitalization and innovation in creating a true single market for retail financial services and insurance », Final report, 2016, page 202.

régulateur ni assujetties au même encadrement que les assureurs. Les consommateurs y gagnent lorsqu'ils sont protégés par un encadrement adéquat. À l'inverse, si le cadre réglementaire impose trop de contraintes, de nouveaux joueurs seront empêchés d'entrer sur le marché, ce qui aura un impact néfaste sur la concurrence. Il y a un équilibre délicat à atteindre⁷³. De plus, en raison de la complexité des produits d'assurance, il est possible que les mêmes joueurs finissent par collaborer avec plusieurs plateformes d'assurance P2P de diverses catégories, ce qui peut nuire à une saine concurrence⁷⁴.

Selon plusieurs experts, il est primordial de se rappeler que l'encadrement est déjà neutre technologiquement. Ainsi, si une plateforme d'assurance P2P exerce une activité d'assurance, qui est une activité réservée nécessitant un permis et le respect d'un encadrement (celui du secteur des assurances), elle devra s'inscrire auprès du régulateur. Pour déterminer si une plateforme exerce bel et bien une telle activité, il faut faire une analyse au cas par cas. Plusieurs experts nous ont assurés que, si des plateformes exercent des activités d'assurance sans être inscrites à titre d'assureur et sans respecter l'encadrement actuel, les régulateurs du Québec, de l'Ontario et de l'Alberta⁷⁵ interviendront.

2.2.3 Les enjeux propres à l'aspect numérique des plateformes d'assurance P2P

Même si une plateforme d'assurance P2P était inscrite auprès du régulateur et qu'elle était encadrée, celle-ci pourrait tout de même présenter certains risques pour la protection des consommateurs. Ces risques sont similaires à ceux liés la distribution en ligne de produits d'assurance sans l'intervention d'un représentant.

Ainsi, en raison de l'asymétrie informationnelle en assurance, il peut être difficile pour le consommateur qui se procure une assurance traditionnelle de bien comparer les produits et de comprendre les différences qui existent entre eux. Cela augmente le risque qu'il se procure un produit qui ne convient pas à ses besoins, qu'il soit sous-assuré ou qu'il se procure un produit qui ne couvre pas tous les risques qu'il veut assurer, notamment si la protection n'est offerte

⁷³ Entrevue avec plusieurs experts incluant Jacques St-Amant, chargé de cours en droit de la consommation à l'Université du Québec à Montréal et analyste en services financiers pour la Coalition des associations de consommateurs du Québec.

⁷⁴ IAIS, « FinTech Developments in the Insurance Industry », 21 février 2017, page 28.

⁷⁵ Cela ne signifie pas que les autres régulateurs provinciaux n'interviendront pas, mais plutôt que les experts canadiens proviennent de ces trois provinces et qu'ils ont bon espoir que leur régulateur va intervenir.

que sous la forme d'un avenant⁷⁶. Cette difficulté est amplifiée lorsque le consommateur achète de l'assurance en ligne, sans passer par un représentant certifié. Il faut ajouter à cela le risque qu'il ne divulgue pas toute l'information pertinente à l'assureur, ce qui peut mener au refus d'une réclamation ou à une réduction proportionnelle des obligations de l'assureur⁷⁷.

Or, certaines particularités des plateformes d'assurance P2P augmentent ces risques. Par exemple, les plateformes numériques utilisent la technologie pour rendre le processus particulièrement rapide, ce qui peut être attirant. Or, cette rapidité augmente le danger que le consommateur prenne une mauvaise décision et souscrive un produit d'assurance qui ne répond pas à ses besoins. De plus, les plateformes présentent l'assurance collaborative comme un produit de consommation simple, alors qu'il ne l'est pas⁷⁸. Il est crucial que ces plateformes utilisent les mêmes outils que les assureurs afin de bien évaluer les besoins des consommateurs et d'offrir un produit qui leur convient, sinon cela peut affecter la stabilité des contrats et entraîner des risques indus pour les consommateurs⁷⁹.

⁷⁶ Mémoire de la Chambre de la sécurité financière, « Loi visant à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières » projet de loi 141, page 23, et Mémoire de la Chambre de l'assurance de dommages, « Loi visant à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières », projet de loi 141, 17 janvier 2018, page 7 et ss, et Option consommateurs, « Loi visant à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières », projet de loi 141, 18 janvier 2018, pages 5 et 6.

⁷⁷*Ibid.* et Patrice Deslauriers, « L'impact de l'Internet sur l'offre de services par les représentants en assurance de dommages », septembre 2017, page 33.

⁷⁸ Entrevue avec André Bélanger, professeur titulaire de la Faculté de droit de l'Université Laval, et un expert ayant voulu resté anonyme.

⁷⁹ European Commission, « Study on the role of digitalization and innovation in creating a true single market for retail financial services and insurance ». Cet élément a été abordé par la grande majorité des experts.

Section 3. Le contrat d'assurance

Même si le Québec a un régime juridique différent des autres provinces canadiennes⁸⁰, les caractéristiques du contrat d'assurance sont essentiellement similaires partout au Canada⁸¹. Il s'agit d'un contrat « par lequel un assureur s'engage, moyennant le paiement d'une prime ou d'une cotisation, à verser au preneur ou à un tiers une prestation dans le cas où un risque couvert par l'assurance se réalise⁸² ».

Le contrat d'assurance se forme par l'accord de la volonté des parties; cet accord portant sur le risque, la prime et la prestation⁸³. Plus précisément, le contrat doit inclure la nature des risques, les objets assurés (les biens ou les personnes), la durée de la couverture d'assurance, le montant de la couverture et le montant des primes à payer⁸⁴. Il est reconnu qu'un contrat d'assurance est formé dès que l'assuré ou l'assureur fait sciemment une offre contenant l'ensemble des éléments du contrat d'assurance, et que l'autre partie l'accepte⁸⁵.

La proposition représente la volonté du preneur ; elle se fait souvent lors de la déclaration de risque de l'assuré, qui veut obtenir une protection d'assurance. Même lorsque la proposition écrite provient de l'assureur, selon les lois, elle provient du preneur. L'assureur peut l'accepter ou la refuser ; s'il l'accepte, le contrat est formé⁸⁶. À noter, il n'y a pas de formalisme en ce qui a trait à la proposition d'assurance ; cette dernière peut d'ailleurs être faite par écrit ou verbalement⁸⁷.

Le document qui constate le contrat d'assurance et y décrit les modalités est la police d'assurance⁸⁸. En assurance terrestre, cela inclut l'assurance de dommages et l'assurance de

⁸⁰ Le Québec a un régime civiliste alors que les autres provinces ont un régime de *common law*.

⁸¹ Cela peut s'expliquer par l'origine historique de l'assurance, notamment le droit maritime.

⁸² Article 2389, *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991 et JuriClasseur Québec, André Bélanger, Annick Guérard-Kerhulu et Sébastien Lancôt, « Assurance de personnes », LexisNexis, 2013, page 1|3, et Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », Les Éditions Thémis, 5^e édition, 2009, page 23 et ss.

⁸³ Denis Boivin, « Insurance Law », second edition, essentials of Canadian law, 2015, page 243, et Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », Les Éditions Thémis, 5^e édition, 2009, pages 23 et 243.

⁸⁴ *McCunn Estate v. Canadian Imperial Bank of Commerce*, 2001 CanLII 24162 (ON CA).

⁸⁵ Denis Boivin, « Insurance Law », second edition, essentials of Canadian law, 2015, page 245, et *McCunn Estate v. Canadian Imperial Bank of Commerce*, 2001 CanLII 24162 (ON CA).

⁸⁶ JuriClasseur Québec, André Bélanger, Annick Guérard-Kerhulu et Sébastien Lancôt, « Assurance de personnes », LexisNexis, 2013, page 1|5.

⁸⁷ *Airmac Système Ltée. c. Cie d'assurance Continentale du Canada*, 1990 R.R.A. 200 (C.S.), et JuriClasseur Québec, André Bélanger, Annick Guérard-Kerhulu et Sébastien Lancôt, « Assurance de personnes », LexisNexis, 2013, page 1|5.

⁸⁸ Article 2399 *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991.

personnes. Certains experts interviewés ont dit que les groupes formés sur les plateformes offrent de l'assurance collective. Si c'était le cas, la police ne devrait pas être remise à chacun des adhérents, mais bien au preneur, qui recevra les attestations d'assurance ainsi qu'un document résumé⁸⁹. Par contre, les adhérents ont le droit de consulter la police⁹⁰.

Il y a aussi des obligations précises concernant l'étendue de la garantie. C'est le cas pour certains types d'assurance de personnes comme l'assurance maladie et l'assurance invalidité⁹¹. Le contrat peut être modifié par écrit, *via* un avenant, avec le consentement des parties.

Le contrat d'assurance est généralement un contrat d'adhésion. Les assurés ne peuvent habituellement pas en négocier les termes, qui leur sont imposés⁹². À noter, le contrat d'assurance est exclu de l'application de certaines sections de la *Loi sur la protection du consommateur*⁹³. Toutefois, la section des pratiques interdites y est applicable.

L'objectif de l'assurance est de pallier les conséquences économiques préjudiciables pouvant être causées par la survenance de certains événements dus au hasard. Le risque qu'un tel événement survienne (ce qu'on appelle la réalisation du risque) pèse sur chacun d'entre nous⁹⁴. Le cœur du contrat d'assurance repose sur le caractère aléatoire de la réalisation du risque, et est fondé sur le principe de mutualité⁹⁵. Ainsi, l'assurance se définit par le fait de regrouper des personnes, soit l'ensemble des assurés, afin de les prémunir collectivement contre les conséquences de la réalisation du risque ; en contrepartie, les assurés doivent payer individuellement une certaine somme d'argent (la prime). Le contrat d'assurance vise donc à protéger et à sécuriser l'assuré, son patrimoine ou les personnes à sa charge⁹⁶.

⁸⁹ Article 2401 *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991, et Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », 4^e édition, Les Éditions Thémis, 2009, page 63.

⁹⁰ Article 2401a12 *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991, et Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », 4^e édition, Les Éditions Thémis, 2009, page 64.

⁹¹ JuriClasseur Québec, André Bélanger, Annick Guérard-Kerhulu et Sébastien Lancôt, « Assurance de personnes », LexisNexis, 2013, page 2|4.

⁹² Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », 5^e édition, Les Éditions Thémis, 2014, page 29.

⁹³ Article 5 a) *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c. P-40.1.

⁹⁴ Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », 5^e édition, Les Éditions Thémis, 2014, page 12.

⁹⁵ Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », 5^e édition, Les Éditions Thémis, 2014, page 23.

⁹⁶ André Bélanger, « Le contrat d'assurance contemporain et la réification des parties », *Revue de droit McGill*, (2010-2011) 56 R.D. McGill 317-348, page 323.

La mutualité est une caractéristique majeure de l'assurance. Elle implique la mise en commun de plusieurs risques en échange de la contribution proportionnelle de chacun. Ainsi, « ce sont les preneurs eux-mêmes qui, groupés, contribuent au règlement des sinistres, l'assureur n'étant qu'un intermédiaire chargé de gérer la mise en commun des contributions⁹⁷ ». La dimension collective de l'assurance, qui est la mutualité, est invisible dans la stricte relation contractuelle ; les assurés ne la voient donc pas. Elle est pourtant essentielle à la relation d'assurance⁹⁸. Ainsi, dans l'arrêt *Banque Royale du Canada c. Fédération, compagnie d'assurance*, le juge Frenette écrit : « La nature et le rôle d'un contrat d'assurance est, en général, un contrat d'indemnité qui procure une sécurité à l'assuré et aux autres intéressés à l'objet du contrat⁹⁹. »

Une autre caractéristique du contrat d'assurance est qu'il est à titre onéreux, c'est-à-dire qu'une assurance ne peut pas être gratuite. Le paiement de la prime est un élément fondamental du contrat d'assurance. L'assuré paie une prime à l'assureur qui, en contrepartie, l'indemniserait si le risque prévu au contrat se réalise. Ainsi, le montant de la prime est en lien avec la proportion de la valeur du risque assurable lié à la mutualité^{100 101}. À noter : la mutualité est présente tant auprès des mutuelles d'assurance, où les assurés sont membres, qu'auprès des assureurs avec des fonds sociaux, où les assurés sont des clients¹⁰².

Tel que mentionné plus haut, le contrat d'assurance lie deux parties : le preneur (ou l'assuré) et l'assureur. Mais encore faut-il savoir ce qu'on entend par « assureur ». La définition de l'assureur est prévue à l'article 1a) de la *Loi sur les assurances*¹⁰³ qui énonce :

« Quiconque, directement ou indirectement, s'annonce comme assureur ou agit à ce titre, émet un contrat d'assurance ou s'engage à en émettre un, touche des primes, cotisations, ou autres sommes en vertu d'un tel contrat ou en vue de verser des secours mutuels ou s'engage à payer des prestations d'assurance ou de secours mutuels, mais à l'exclusion de tout syndicat professionnel autorisé à exercer les pouvoirs prévus au paragraphe 1° de l'article 9 de la Loi sur les

⁹⁷ Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », 5^e édition, Les Éditions Thémis, 2014, page 12.

⁹⁸ Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », 5^e édition, Les Éditions Thémis, 2014, page 36.

⁹⁹ *Banque Royale du Canada c. Fédération, compagnie d'assurance*, 500-05-001619-892.

¹⁰⁰ La mutualité signifie que l'assurance implique une mise en commun de plusieurs risques moyennant une contribution proportionnelle de chacun des individus de cette réunion. La mutualité existe non seulement avec les assurances pratiquées par les mutuelles, où les assurés sont membres, mais aussi par les compagnies d'assurances à fonds social, où les consommateurs sont des clients. Voir Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », 5^e édition, Les Éditions Thémis, 2014, page 4.

¹⁰¹ Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », 5^e édition, Les Éditions Thémis, 2014, page 12.

¹⁰² Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », 5^e édition, Les Éditions Thémis, 2014, page 12.

¹⁰³ *Loi sur les assurances*, RLRQ c A-32. Elle deviendra la Loi sur les assureurs lorsque le projet de loi 141 sera adopté. Cette définition ne sera pas affectée par cette modification.

syndicats professionnels (chapitre S-40) et de toute personne qui, en matière d'assurance, n'offre ou ne conclut que des contrats de garantie supplémentaire en vertu desquels elle s'engage envers une autre personne à assumer directement ou indirectement, en tout ou en partie, le coût de la réparation ou du remplacement d'un bien ou d'une partie d'un bien advenant leur défectuosité ou leur mauvais fonctionnement. »

De plus, l'article 6 de la *Loi sur les assureurs*, qui remplacera la Loi sur les assurances, décrit les assureurs québécois comme étant¹⁰⁴ :

- « 1. les sociétés d'assurances assujetties aux dispositions du titre III de même qu'une personne morale que la loi assimile à l'une de ces sociétés ;
2. lorsqu'ils constituent un fonds d'assurance, les organismes d'autoréglementation régis par une loi du Québec, incluant les ordres professionnels ;
3. les personnes morales constituées en vertu d'une loi d'intérêt privé du Québec qui les habilite à exercer l'activité d'assureur ;
4. toute union réciproque, lorsque le mandataire visé au paragraphe 3 du premier alinéa de l'article 188 est domicilié au Québec. »

Toutefois, une partie pourrait être un assureur au sens du *Code civil du Québec*, sans nécessairement en être un au sens de l'article 1a) de la *Loi sur les assurances*. Inversement, un assureur au sens de la *Loi sur les assurances* peut aussi conclure d'autres types de contrats, par exemple un contrat de cautionnement¹⁰⁵. Ainsi, ce sera la substance du contrat, et non sa forme, qui sera déterminante quant à sa nature¹⁰⁶.

Le contrat d'assurance est un contrat qui est basé sur la plus haute bonne foi. Cela est reconnu tant au Québec que dans les provinces de *common law*. Pour l'assuré, cela implique que l'assureur doit être en mesure d'évaluer convenablement le risque. Puisque c'est généralement l'assuré qui détient l'information permettant cette évaluation, il doit divulguer l'ensemble des

¹⁰⁴ Après la rédaction du rapport, mais avant son dépôt, le projet 141 a été adopté, soit le 13 juin 2018. Les articles de la Loi sur les assureurs qui font partie du projet de loi 141 entreront en vigueur le 13 juillet 2018.

¹⁰⁵ Didier Lluellas écrit : « L'assureur dont il est question à l'article 2389 n'est pas nécessairement celui défini à l'article 1 de la *Loi sur les assurances*. Ainsi, le commerçant qui offre des garanties supplémentaires d'efficacité d'un bien fabriqué ou vendu par un tiers n'est pas un assureur au sens de cette définition, échappant au contrôle mis en place par la *Loi sur les assurances* (mais assujéti à celui de la *Loi sur la protection du consommateur*), même s'il est un assureur au sens du Code civil, dans la mesure où le contrat conclu répondrait aux critères de la définition de contrat d'assurance. » Voir « Précis des assurances terrestres », 5^e édition, Les Éditions Thémis, 2014, page 25.

¹⁰⁶ Didier Lluellas, « Précis des assurances terrestres », 5^e édition, Les Éditions Thémis, 2014, page 25. et *Camron Inc. c. Cie d'assurance Fidélité du Canada*, C.S. 1984, para 12, et *Gestion Inter-Parc Inc. c. Optimatech Inc.*, 2005 CanLII 19507 (QC CQ) para 35.

éléments pertinents à l'assureur¹⁰⁷. Cette règle a été tempérée au Québec par le Code civil, la jurisprudence et la doctrine¹⁰⁸, d'autant que les tribunaux reconnaissent que cela n'est plus toujours le cas avec les avancements technologiques¹⁰⁹. De plus, en droit civil comme en *common law*, on reconnaît que l'assureur a le devoir de s'informer et que l'assuré a le droit de s'attendre à faire affaire avec un assureur compétent¹¹⁰.

La jurisprudence reconnaît que l'assuré est généralement la partie vulnérable au contrat, ce qui est particulièrement apparent au stade de la réclamation. De plus, sur un certain plan, le contrat d'assurance est un contrat de paix d'esprit (*peace of mind contract*) qui se forme dès que le contrat est conclu. Le consommateur s'attend donc à être indemnisé advenant la réalisation d'un risque prévu au contrat¹¹¹. Les tribunaux ne permettent pas à un assureur de faire supporter au preneur les conséquences de ses erreurs et omissions et ne tolèrent pas les comportements arbitraires¹¹². En cas de négligence de l'assureur, ce dernier peut engager sa responsabilité et ainsi devoir indemniser le preneur pour les dommages qu'il a subis en raison de cette négligence¹¹³.

Au stade de la réclamation, il revient à l'assuré de démontrer que le risque prévu au contrat s'est matérialisé ; il a d'ailleurs des obligations de divulgations et des délais à respecter. De plus, seul ce qui est couvert par le contrat d'assurance pourra être indemnisé¹¹⁴. Une fois que ce qui précède a été démontré, ce sera au tour de l'assureur d'agir en respectant un délai raisonnable¹¹⁵ afin de faire connaître sa décision à l'assuré. Tout au long du processus de

¹⁰⁷ Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », 5^e édition, Les Éditions Thémis, 2009, page 325.

¹⁰⁸ Article 2409 *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991., Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », 6^e éd., Montréal, Édition Thémis, 2017, page 237, Patrice Deslauriers, « L'impact de l'Internet sur l'offre de services par les représentants en assurance de dommages », septembre 2017, page 33, *Bergeron c. Lloyd's Non-Marine Underwriters*, 2005 J.Q. 20, et *GMAC Location Ltée c. Assurances Générales des Caisses Desjardins*.

¹⁰⁹ *Jarry c. Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation inc.*, 2010 QCCQ 12088, para. 68-70.

¹¹⁰ Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », 5^e édition, Les Éditions Thémis, 2014, page 25, Denis Boivin, « Insurance Law », second edition, essentials of Canadian law, 2015, page 248 et Michael J. Bailey, « Alberta Insurance Law and Commentary », LexisNexis, page 23.

¹¹¹ Ceci ne signifie pas qu'il n'y a pas de problèmes ou de différends, notamment liés à ce qui est couvert au contrat, mais généralement il y aura assez de fonds pour indemniser et de nombreux garde-fous pour réduire les risques de dérive.

¹¹² Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », 5^e édition, Les Éditions Thémis, 2014, page 29.

¹¹³ *CF Plaze Fibreglas Manufacturing Ltd. c. Cardinal Insurance*, (1990) 68 D.L.R. (4TH) 586, *Banque Financière de la Cité S.A. c. Westgate Insurance* (1990) 2 All E.R. 947, Didier Lluelles, « Précis des assurances terrestres », 5^e édition, Les Éditions Thémis, 2014, page 32, et *Canadian Indemnity Co. c. Canadian Johns-Manville Co.*, [1990] 2 RCS 549.

¹¹⁴ Commentaire sur le droit des assurances, Textes législatifs et réglementaires, deuxième édition, LexisNexis, 2011, page 103.

¹¹⁵ Commentaire sur le droit des assurances, Textes législatifs et réglementaires, deuxième édition, LexisNexis, 2011, page 103, et Denis Boivin, « Insurance Law », second edition, essentials of Canadian law, 2015, pages 382-384 et

réclamation, l'assureur a l'obligation d'agir de bonne foi. Cela implique qu'il devra le faire en fonction d'une interprétation des obligations découlant du contrat d'assurance¹¹⁶. S'il ne le fait pas, l'assureur pourrait être condamné à payer des frais et des dommages-intérêts à l'assuré¹¹⁷.

Whiten c. Pilot Insurance Co. [2002] 1 R.C.S. 595

¹¹⁷ Whiten c. Pilot Insurance Co. [2002] 1 R.C.S. 595.

Section 4. Cadre juridique de quatre provinces canadiennes

4.1 Remarques préliminaires

Au Canada, les deux ordres de gouvernement encadrent les acteurs du domaine des assurances en fonction de leur champ de compétence respectif. Ainsi, le gouvernement fédéral exerce sa compétence sur les compagnies d'assurances à charte fédérale¹¹⁸ via le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), alors que les gouvernements provinciaux encadrent les compagnies d'assurances établies en vertu de lois provinciales. Certaines provinces interviennent dans l'encadrement des assureurs canadiens en collaboration avec le BSIF. Les provinces encadrent notamment les modalités du contrat d'assurance, les pratiques commerciales des assureurs et les obligations de solvabilité¹¹⁹. Elles ont aussi compétence pour encadrer les intermédiaires et les professionnels du secteur de l'assurance.

Il y a des régimes d'assurance qui sont publics et d'autres qui sont privés. Parmi les régimes d'assurances publics, on trouve notamment l'assurance maladie et l'assurance automobile, cette dernière régie par la Société d'assurance automobile du Québec et l'Insurance Corporation of British Columbia. Ainsi, l'assurance automobile publique permet à près de 43 % de la population canadienne de bénéficier d'une certaine protection¹²⁰.

Il y a aussi les autoassureurs, qui sont généralement de grandes entreprises, avec un grand nombre d'opérations réparties dans plusieurs secteurs d'activité et à plusieurs endroits. Elles mettent de côté de l'argent dans l'éventualité d'un sinistre pour pallier les risques qu'elles courent. Cet argent correspond aux montants des primes. Elles internalisent ainsi leurs risques plutôt que de les transférer à un assureur¹²¹.

Finalement, il y a l'assurance privée qui regroupe l'assurance maritime et l'assurance terrestre¹²², laquelle inclut l'assurance de dommages et l'assurance de personnes¹²³.

¹¹⁸ Loi sur les sociétés d'assurances (L.C. 1991, ch. 47).

¹¹⁹ Certaines provinces, mais ni le Québec ni la Colombie-Britannique, permettent que le BSIF exerce ce pouvoir, et ce, même pour les compagnies d'assurances à chartes provinciales, en matière de solvabilité.

¹²⁰ Denis Boivin, « Insurance Law », second edition, essentials of Canadian law, 2015, pages 4-5.

¹²¹ Elles ne sont pas soumises à l'encadrement des assureurs. Voir l'ouvrage sur le droit des assurances en Ontario, Denis Boivin, « Insurance Law », second edition, essentials of Canadian law, 2015, pages 3 et 4.

¹²² Article 2389 al2, *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991.

¹²³ Article 2391, *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991.

Dans cette section, nous étudierons l'encadrement des assureurs privés, afin d'illustrer les droits et recours des consommateurs. Parmi les plateformes d'assurance pair à pair (P2P), certaines sont inscrites à titre d'assureur ou à titre de cabinet. Le cabinet fait affaire avec des assureurs. Toutefois, certaines plateformes numériques d'assurance P2P ne sont pas inscrites. Le consommateur perdra ainsi de nombreux droits et recours offerts par l'encadrement des assureurs.

Au Canada, nous nous sommes penchés sur l'encadrement du Québec, de l'Ontario, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Nous avons étudié en détail certaines des protections offertes ainsi que certaines des meilleures pratiques dans le secteur. Il s'agissait ici de déterminer ce que le consommateur risque de perdre en faisant affaire avec une plateforme numérique d'assurance P2P qui n'est pas inscrite plutôt qu'avec un assureur traditionnel.

Notons que l'encadrement des intermédiaires, tels les cabinets, est également important pour la protection des consommateurs et qu'il diffère, sur certains aspects, de celui des assureurs. C'est notamment le cas en ce qui a trait aux obligations de capital. L'encadrement des représentants est également important. Néanmoins, dans cette section, nous ne les aborderons que sommairement, car lorsque le consommateur souscrit un produit d'assurance via un représentant certifié, celui-ci est lié à un cabinet qui fait affaire avec des assureurs. Il sera protégé à la fois en vertu du régime des cabinets et de celui des assureurs. On peut donc avoir la certitude que l'assureur aura les fonds nécessaires pour l'indemniser en cas de réclamation. En cas de litige, il aura accès aux divers recours. Il peut aussi y avoir un partage de responsabilité entre le cabinet et l'assureur, le cas échéant.

L'encadrement du secteur des assurances a trois rôles. Le premier est de protéger la stabilité du secteur financier – l'assureur doit avoir les fonds nécessaires pour payer une réclamation importante. Cela se fait par l'interaction très précise de lois, de règlements, de lignes directrices, de coutumes et de codes de conduite qui sont appliqués par de nombreux professionnels, tout cela sous le regard attentif du régulateur¹²⁴.

¹²⁴ Denis Boivin, « Insurance Law », second edition, essentials of Canadian law, LexisNexis, 2015, page 61.

Le deuxième objectif est de s'assurer que les divers représentants certifiés sont honnêtes et compétents¹²⁵.

Le troisième objectif est de protéger les consommateurs grâce à l'imposition de limites à la liberté contractuelle. Cela est nécessaire en raison de l'asymétrie économique et informationnelle qui existe entre l'assureur et l'assuré et, aussi, parce que le contrat qui lie les parties est généralement un contrat d'adhésion. Ce contrat impose à l'assureur des obligations de divulgation d'information précontractuelle, notamment quant à la couverture et aux exclusions¹²⁶.

4.2 Les régulateurs dans les provinces étudiées

Les différents secteurs des services financiers, dont les assurances, sont encadrés par plusieurs organismes et règlementés par plusieurs autorités, tant au plan fédéral qu'au plan provincial.

Au Québec, c'est l'Autorité des marchés financiers (AMF) qui est le régulateur dans le domaine des produits et services financiers. Cet organisme a notamment pour mission de protéger le public, d'assurer la solvabilité des entreprises et d'administrer le fonds d'indemnisation¹²⁷. Ce fonds permet aux victimes de fraudes d'être indemnisées (nous en discuterons davantage à la section 4.3.5). L'AMF gère l'application de nombreuses obligations légales et réglementaires ainsi que des lignes directrices. De plus, elle délivre des permis dans le secteur de l'assurance, soit aux assureurs et aux cabinets. De plus, deux organismes d'autoréglementation encadrent les représentants certifiés ; il s'agit de la Chambre de l'assurance de dommages¹²⁸, qui, comme son nom l'indique, couvre l'assurance de dommages, et de la Chambre de la sécurité financière¹²⁹, qui exerce notamment dans le domaine de l'assurance de personnes. Ces chambres ont toutes deux pour mission de protéger le public.

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO), créée par la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario*¹³⁰, régit le secteur des assurances dans cette

¹²⁵ Denis Boivin, « Insurance Law », second edition, essentials of Canadian law, LexisNexis, 2015, page 63.

¹²⁶ Denis Boivin, « Insurance Law », second edition, essentials of Canadian law, LexisNexis, 2015, page 65.

¹²⁷ <https://lautorite.qc.ca/grand-public/a-propos-de-lautorite/mission/>

¹²⁸ <http://www.chad.ca/fr/a-propos>

¹²⁹ <https://www.chambresf.com/fr/la-chambre/>

¹³⁰ Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario, L.O. 1997, chap. 28.

province. Sa mission est de protéger le public et de renforcer la confiance de celui-ci envers les différents secteurs qu'elle réglemente, dont celui des assurances¹³¹.

En Colombie-Britannique, c'est la Financial Institutions Commission (FICOM), instituée en 1989 par le *Financial Institutions Act*¹³² (FIA), qui agit à titre de régulateur du secteur des assurances. Le mandat de la FICOM est similaire à celui de la CSFO, soit la protection des consommateurs et l'encadrement des pratiques des assureurs¹³³. En matière disciplinaire, la FICOM et l'Insurance Council of British Columbia surveillent la conduite des agents¹³⁴.

La CSFO et la FICOM veillent à la conformité législative en administrant les lois et règlements applicables au secteur des assurances ainsi qu'en élaborant des lignes directrices et des politiques¹³⁵. Ces deux organes régulateurs jouent donc un rôle de surveillance et de supervision générale de l'ensemble des acteurs du secteur¹³⁶. Ils délivrent aussi les permis d'assurance.

En Alberta, l'*Office of the Superintendent of Insurance* (OSI) a le mandat d'encadrer les pratiques commerciales, d'assurer la stabilité des marchés et de veiller à la protection des consommateurs¹³⁷. C'est lui qui délivre les permis des assureurs. De plus, il y a quatre Insurance Councils¹³⁸ à qui l'OSI a délégué le pouvoir d'encadrer les représentants certifiés¹³⁹. Ces quatre organismes s'occupent du traitement des plaintes contre un agent, un cabinet ou un expert en sinistres, alors que l'OSI s'occupe plutôt du traitement des plaintes contre un assureur¹⁴⁰. Les agents d'assurances doivent être liés à un cabinet qui est inscrit et qui détient un certificat¹⁴¹. Ils doivent en plus être inscrits auprès du régulateur et obtenir une licence valide¹⁴². Ils ont des obligations de compétence et doivent avoir suivi une formation¹⁴³. Les

¹³¹ <http://www.fsco.gov.on.ca/fr/about/pages/regulatory-framework.aspx>

¹³² Financial Institutions Act, RSBC 1996 Ch. 141.

¹³³ https://www.fic.gov.bc.ca/index.aspx?p=about_us/index

¹³⁴ <https://www.insurancecouncilofbc.com/PublicWeb/Home.html>

¹³⁵ https://www.fic.gov.bc.ca/index.aspx?p=about_us/index, Financial Institutions Act, RSBC 1996.

¹³⁶ Voir à cet effet l'article 3 CSFO.

¹³⁷ <http://www.finance.alberta.ca/business/insurance/index.html>

¹³⁸ Il y a l'*Alberta Insurance Council*, l'*Insurance Adjusters' Council*, le *General Insurance Council* et le *Life Insurance Council*.

¹³⁹ <http://www.abcouncil.ab.ca/who-we-are/our-mission/>

¹⁴⁰ <http://www.finance.alberta.ca/business/insurance/index.html>

¹⁴¹ <http://www.abcouncil.ab.ca/problem-with-an-agent/> et

<http://www.finance.alberta.ca/publications/insurance/consumers/insurance-complaints.html>

¹⁴² Article 452 Insurance Act, RSA 2000 C I-3, et Micheal J. Bailey, « Alberta Insurance Law & Commentary », 2009, LexisNexis, page 277.

Insurance Councils ont le pouvoir de faire des enquêtes et de rendre des décisions en cas d'infractions disciplinaires¹⁴⁴.

La coopération ainsi qu'un partage d'information s'exercent entre les divers régulateurs canadiens afin de favoriser une uniformité dans les pratiques, les définitions et les stratégies d'intervention dans le secteur de l'assurance. Plusieurs organismes pancanadiens travaillent en ce sens, notamment le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (ci-après, le CCRRA), une association intergouvernementale créée en 1914 et chapeautant divers organismes de réglementation d'assurance fédéraux et provinciaux¹⁴⁵. Le CCRRA tient aussi de nombreuses consultations, notamment sur l'assurance en ligne, l'assurance voyage et le traitement équitable des consommateurs¹⁴⁶. Enfin, l'industrie publie des codes de conduite quant à la divulgation d'information sur les différentes caractéristiques des produits d'assurance¹⁴⁷.

4.3 Les assurances, un secteur fortement réglementé

Le secteur de l'assurance est fortement réglementé et ce, dans toutes les provinces. Ainsi, au Québec, on trouve principalement la *Loi sur les assurances* (LA)¹⁴⁸ et la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) ainsi que divers règlements. On y trouve également les nombreuses lignes directrices de l'AMF, soit une indication de ses attentes à l'égard de la conduite des assureurs. Ces lignes directrices portent sur l'interprétation, l'exécution et l'application de ces obligations. L'AMF préconise une approche basée sur ces principes. Elles laissent les assureurs déterminer eux-mêmes les stratégies, les politiques et les procédures à suivre pour la mise en place et l'application de règles de saine gestion en fonction de la nature et de la complexité de leurs activités ainsi que de leur profil de risque¹⁴⁹.

¹⁴⁴ <http://www.abcouncil.ab.ca/ongoing-education-requirements/>
https://decisions.cisro-ocra.com/ins/abic/en/nav_date.do

¹⁴⁵ <https://www.ccir-ccra.org/fr/about/> et CCRRA, « Plan stratégique 2017-2020 ».

¹⁴⁶ https://www.ccir-ccra.org/fr/init/Elec_Commerce/ECC%20issues%20paper%20%20FR2.pdf https://www.ccir-ccra.org/fr/init/Travel_Insurance/Final%20French%20Version%20of%20Travel%20Issues%20Paper.pdf et [https://www.ccir-ccra.org/fr/about/1802-](https://www.ccir-ccra.org/fr/about/1802-034_FTCGuidance_Stakeholder%20Version_FINAL_F.pdf)

034_FTCGuidance_Stakeholder%20Version_FINAL_F.pdf

¹⁴⁷ <http://www.abc.ca/on/resources/consumer-resources/code-of-consumer-rights-and-responsibilities>

¹⁴⁸ Il est important de noter qu'au moment de réaliser cette recherche, le projet de loi 141 était à l'étude dans cette province (il a été déposé en octobre 2017 et adopté le 13 juin 2018). Dans cette recherche, nous avons tenu compte de ce qui y était prévu ainsi que des amendements qui y ont été apportés de février à juin 2018.

¹⁴⁹ https://lautorite.gc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-toutes-institutions/ld_gestion_risques_final.pdf

Dans les trois autres provinces étudiées, on trouve des *Insurances Act*, soit des règlements afférents et d'autres lignes directrices portant sur de nombreux enjeux liés à l'encadrement de l'assurance. Nous en traiterons dans les sections ci-dessous, par sujet.

De façon générale, dans les provinces de *common law*, au plan des obligations des représentants, les agents sont les mandataires de l'assureur, mais doivent agir dans le meilleur intérêt de l'assuré en proposant des produits correspondant à ses besoins¹⁵⁰. Ainsi, l'agent est responsable si la couverture n'est pas appropriée aux besoins de l'assuré¹⁵¹.

En Ontario, on fait la distinction entre les agents et les courtiers, et ceux-ci sont encadrés par des lois différentes¹⁵². Les courtiers sont encadrés par le Code de conduite des courtiers. Ils doivent agir avec compétence, diligence, efficacité et honnêteté. Ils doivent protéger les renseignements personnels des consommateurs. Ils ont aussi un devoir d'intégrité, d'indépendance et de divulgation d'information envers leurs clients¹⁵³.

En Colombie-Britannique, on utilise davantage l'expression « représentants encadrés » ; ils doivent eux aussi être inscrits. À noter : il y a différents types de permis¹⁵⁴.

4.3.1 Des obligations d'information

Dans l'ensemble des provinces étudiées, les assureurs ont des obligations importantes en matière d'information. Par exemple, il leur est interdit d'avoir des pratiques déloyales, mensongères ou malhonnêtes, ainsi que de faire de fausses représentations, particulièrement quant aux conditions du contrat. Les assureurs doivent divulguer un minimum d'information aux consommateurs.

Entre les provinces, il y a certaines divergences dignes de mention. Ainsi, au Québec, les assureurs doivent se conformer aux obligations prévues à la *Loi sur les assurances*. L'article 3

¹⁵⁰ *Fine's Flowers Ltd. et al. v. General Accident Assurance Co. of Canada et al.*, 1977 CanLII 1182 et McMillan, page 11.

¹⁵¹ *Ibid.*

¹⁵² Les agents sont encadrés par la LAO et les règlements afférents et les courtiers par la *Loi sur les assurances* et la *Loi sur les courtiers d'assurance inscrits et les règlements afférents*. Le régulateur des courtiers est le Registered Insurance Brokers of Ontario, qui encadre les pratiques des courtiers et a pour mission de protéger le public.

¹⁵³ Section 14, *Registered Insurance Brokers Act, R.R.O. 1990, Reg. 991, RIBO Code of conduct and RIBO 2016 Marketing guidelines*.

¹⁵⁴ *Insurance Licensing Exemption Regulation B.C. Reg 328 90*.

du projet de loi 141 introduit la *Loi sur les assureurs*, dont l'article 62 décrit l'obligation d'information de la manière suivante :

« Un assureur autorisé doit veiller à ce que le preneur ou, selon le cas, l'adhérent soit informé en temps utile des renseignements qui lui sont nécessaires à une prise de décision éclairée et à l'exécution du contrat, dans chacun des cas suivants :

1. lorsqu'il traite avec le preneur autrement que par l'intermédiaire d'un cabinet, d'un représentant inscrit ou d'une société autonome inscrite dans une discipline en assurance ;
2. lorsqu'il a souscrit a un contrat d'assurance collective de personnes auquel une personne peut adhérer sans qu'un représentant en assurance n'agisse auprès d'elle lors de l'adhésion.

« Ces renseignements comprennent notamment :

1. l'étendue de la garantie considérée et quelles en sont les exclusions ;
2. les délais, conformes au Code civil, à l'intérieur desquels un sinistre doit être déclaré ainsi que ceux à l'intérieur desquels l'assureur est tenu de payer les sommes assurées ou l'indemnité prévue ;
3. l'information nécessaire à la communication à l'assureur d'une plainte devant être consignée au registre des plaintes prévu au paragraphe 3^e du deuxième alinéa de l'article 50, y incluant le délai à l'intérieur duquel cette communication doit être faite. »

La Loi sur la distribution des produits et services financiers (LDPSF) prévoit également des obligations d'information et de conseil pour les représentants certifiés. Ainsi, le nouvel article 27 de la LDPSF introduit par l'article 479 du projet de loi 141 énonce une nouvelle obligation de conseil :

« Un représentant en assurance doit s'enquérir de la situation de son client afin d'identifier ses besoins.

« Il doit s'assurer de conseiller adéquatement son client, dans les matières relevant des disciplines dans lesquelles il est autorisé à agir ; s'il lui est possible de le faire, il offre à son client un produit qui convient à ses besoins. »

De plus, l'AMF impose de nombreuses obligations de divulgation afin de traiter équitablement les consommateurs et de favoriser une prise de décision éclairée (voir section 4.3.B).

De façon générale, la LDPSF impose aux représentants certifiés des obligations importantes, notamment celles d'agir avec compétence et loyauté, de conseiller correctement le

consommateur, ainsi que de ne pas se placer en situation de conflit d'intérêts. Tant les agents que les courtiers sont encadrés par la LDPSF¹⁵⁵.

Par ailleurs, en 2007, le CCRRA publiait un rapport qui recommandait à l'industrie de divulguer aux consommateurs l'information pertinente quant aux régimes d'incitatifs¹⁵⁶ qui influencent la rémunération des représentants, de leur expliquer les caractéristiques du produit recommandé et de mettre en place des outils permettant la recommandation d'un produit adéquat pour le consommateur¹⁵⁷.

En Ontario, en plus des pratiques interdites (par exemple, faire des représentations fausses ou trompeuses ou induire le consommateur en erreur), le formalisme de divulgation d'information est prévu dans la section portant sur l'assurance vie¹⁵⁸. Toutefois, il y a des obligations réglementaires supplémentaires à respecter en matière de divulgation d'information.

En Alberta, on trouve des obligations concernant les produits d'assurance dans l'*Insurance Act*. Celui-ci prévoit que plusieurs informations doivent être divulguées dans la police¹⁵⁹, qu'il s'agisse d'assurance individuelle¹⁶⁰ ou collective¹⁶¹. Elle prévoit aussi des obligations plus spécifiques, telles des obligations de divulgation des régimes d'incitatifs¹⁶², des obligations quant à la distribution en ligne¹⁶³ et à la limite de couverture¹⁶⁴ en assurance responsabilité automobile, ainsi que de nombreuses autres obligations relatives à la *Fair Practice Regulation*¹⁶⁵.

¹⁵⁵ Articles 16 et 27, *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ c D-9.2, Code de déontologie des représentants en assurance de dommages et Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière.

¹⁵⁶ Par incitatifs, on entend notamment les bonis, les commissions, les salaires, les primes, les honoraires qui se trouvent dans les programmes de rémunération ainsi que d'autres avantages comme les cadeaux, les promotions et les concours.

¹⁵⁷ <https://www.ccir-ccra.org/fr/init/iprc/iprc%20-%20report%20on%20the%20action%20by%20industry%20associations%20fr.pdf>

¹⁵⁸ Article 185 *Loi sur les assurances*, LRO 1900, c I-8.

¹⁵⁹ Articles 624 et ss. IA, RSA, 2000, C I-3, et Michael J. Bailey, « Alberta Insurance Law & Commentary », LexisNexis, 2009, page 445, et Article 652 IA, RSA 2000, C I-3.

¹⁶⁰ Articles 697 et 699 IA, RSA, 2000, C I-3, et Michael J. Bailey, « Alberta Insurance Law & Commentary », LexisNexis, 2009, page 473.

¹⁶¹ Articles 698 et 701, IA, RSA, 2000, C I-3, et Michael J. Bailey, « Alberta Insurance Law & Commentary », LexisNexis, 2009, page 473.

¹⁶² Article 511 (1) (f) IA, RSA 2000, C I-3, et Michael J. Bailey, « Alberta Insurance Law & Commentary », LexisNexis, 2009, page 297 et ss.

¹⁶³ Article 511 (1) (d) IA, RSA 2000, C I-3, et Michael J. Bailey, « Alberta Insurance Law & Commentary », LexisNexis, 2009, page 297 et ss.

¹⁶⁴ Article 652 IA, RSA 2000, C I-3

¹⁶⁵ *Alberta Regulation 128/2001, Insurance Act, Fair Practice Regulation*.

En Colombie-Britannique, on trouve aussi des obligations de divulgation lorsqu'un assureur traite avec un consommateur ; cela inclut les informations tant sur les produits d'assurance que sur les régimes de rémunération et les régimes d'incitatifs¹⁶⁶. Il y a aussi d'autres obligations réglementaires en matière de divulgation d'information en assurance vie. Les représentants certifiés ont aussi des obligations supplémentaires.

4.3.2 Des obligations de traitement équitable des consommateurs

Dans certaines provinces, les assureurs ont des obligations supplémentaires en ce qui concerne les saines pratiques commerciales, ce qui inclut le traitement équitable des consommateurs. Ainsi, au Québec, la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*¹⁶⁷ s'applique aux institutions financières, incluant les compagnies d'assurances de personnes, les compagnies d'assurances de dommages ainsi que les sociétés mutuelles d'assurances (ci-après les assureurs)¹⁶⁸, et ce, depuis juin 2013.

Cette ligne directrice vise notamment à ce que les consommateurs à qui ces institutions financières offrent des produits ou services soient informés adéquatement et à ce qu'ils se voient accorder un traitement équitable¹⁶⁹. Elle vise aussi à s'assurer de la confiance envers le système québécois, dans le contexte actuel où « le développement rapide des marchés financiers et des technologies, la complexité croissante des produits financiers et le transfert accru de risque aux consommateurs sont parmi les facteurs qui ont contribué à accroître les risques que ceux-ci soient exposés à des mauvaises pratiques, abus ou fraude¹⁷⁰ ». Elle exige également d'adapter la méthode de distribution du produit en tenant compte de ses caractéristiques, du besoin d'information et de conseil du consommateur ainsi que de l'impact que le produit pourrait avoir sur la situation financière de celui-ci¹⁷¹.

¹⁶⁶ Article 3(1) *Marketing of financial products regulation*.

¹⁶⁷ AMF, « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales », 2013.

¹⁶⁸ Ladite ligne directrice s'applique aussi aux sociétés de gestion de portefeuille contrôlées par un assureur, aux coopératives de services financiers, aux sociétés de fiducie et aux sociétés d'épargne collective régies par les lois suivantes : *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32, *Loi sur les coopératives de services financiers*, L.R.Q., c. C-67.3 et *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, L.R.Q., c. S-29.01. À noter, ces lois seront modifiées en partie ou en entier par le projet de loi 141. Cependant, rien ne laisse présager que l'application de ladite ligne directrice aux entités étudiées dans cette étude ne sera pas compromise.

¹⁶⁹ AMF, « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales », 2013, page 2.

¹⁷⁰ AMF, « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales », page 3.

¹⁷¹ AMF, « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales », 2013, page 11.

Le traitement équitable du consommateur doit être un élément central de la gouvernance et de la culture de l'entreprise, à plusieurs stades du processus. Ainsi, au stade de la conception et de la commercialisation de nouveaux produits, qui doivent se faire en fonction des besoins des différents groupes de consommateurs auxquels le produit est destiné, il faut identifier à quel type de consommateurs le produit ne convient pas et limiter son accès. Il faut aussi divulguer les éléments d'information pertinents avant, pendant et après l'achat du produit et s'assurer que les représentations de l'institution sont conformes au produit¹⁷². De plus, lorsque le consommateur veut changer de produit, d'assureur ou lorsqu'il fait une plainte ou une réclamation, les processus mis en place doivent veiller à faciliter ces opérations¹⁷³.

Au plan de la gouvernance et de la culture d'entreprise, cette ligne directrice prévoit l'intégration du traitement équitable des consommateurs à toutes les étapes du cycle de vie d'un produit, dans tous les secteurs d'activité de l'assureur, notamment dans le développement de ses objectifs et de ses stratégies. De plus, il doit y avoir une politique de rémunération des représentants et des courtiers qui soit cohérente avec ces objectifs. Mentionnons également l'importance d'adopter des codes de déontologie qui renforcent la culture du traitement équitable des consommateurs et qui favorisent de hauts standards de compétence, d'éthique et d'honnêteté, ainsi que celle de mettre en place des mécanismes de contrôle pour discerner et traiter les enjeux susceptibles de causer des conflits d'intérêts¹⁷⁴.

L'AMF s'attend aussi à ce que les; pratiques suivantes soient mises en place :

- Avoir un processus formel d'approbation des nouveaux produits
- Utiliser une information adéquate pour évaluer les besoins des consommateurs
- Effectuer une évaluation des risques inhérents qui sont liés à l'environnement et qui peuvent nuire aux consommateurs
- Procéder à l'évaluation de nouveaux produits et de documents d'information à l'aide de personnes compétentes chez les assureurs
- Transmettre aux personnes offrant des produits aux consommateurs les connaissances en matière de traitement équitable des consommateurs
- Effectuer le suivi des produits afin de s'assurer qu'ils correspondent aux marchés ciblés
- Effectuer l'évaluation de la distribution¹⁷⁵

¹⁷² AMF, « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales », 2013, pages 7 et 11.

¹⁷³ AMF, « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales », 2013, page 7.

¹⁷⁴ AMF, « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales », 2013, page 9.

¹⁷⁵ AMF, « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales », 2013, page 11.

La ligne directrice met également l'accent sur la gestion des incitatifs afin de s'assurer que ceux-ci ne portent pas atteinte au traitement équitable des consommateurs – ils ne devraient pas, par exemple, amener des représentants à inciter des consommateurs à se procurer des produits qui ne correspondent pas à leurs besoins¹⁷⁶.

L'assureur doit aussi faire en sorte que les consommateurs disposent de toute l'information facilitant une prise de décision éclairée¹⁷⁷. Pour ce faire, il faut que l'information transmise :

- « - identifie clairement l'institution et fournisse les coordonnées pour la joindre ;
- identifie clairement le produit et fasse état de ses principales caractéristiques ;
- identifie clairement les risques associés au produit ;
- indique clairement tout droit de résiliation ou de résolution ;
- soit rédigée dans un langage simple et clair, et de façon à ne pas induire en erreur ;
- soit présentée dans un format qui en facilite la lecture et la compréhension ;
- soit à jour et disponible au moment opportun, sur un support papier ou sur tout autre médium durable ;
- divulgue toute situation qui pourrait potentiellement placer l'institution en situation de conflit d'intérêts¹⁷⁸ ».

L'accessibilité et la simplicité des processus de traitement des demandes de réclamation sont au cœur de l'obligation de traitement équitable des consommateurs. Le consommateur doit connaître l'existence du service de traitement des demandes de réclamation de son assureur, les différentes étapes du processus ainsi que le délai dans lequel il devrait recevoir une réponse à sa demande. Le consommateur qui fait une réclamation doit aussi être informé de ses droits et de ses obligations. Si l'assureur ne peut traiter sa réclamation dans les délais prévus, il doit en informer le consommateur, en plus de lui indiquer à quel moment sa demande sera traitée¹⁷⁹. Lorsqu'une demande de réclamation est rejetée, le consommateur doit connaître les facteurs pris en compte lors de l'évaluation ainsi que les motifs de la décision.

Le traitement des plaintes et des différends est également important pour le traitement équitable des consommateurs ; il en est question tant dans la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* que dans l'encadrement du secteur de l'assurance. La ligne directrice présente comme une bonne pratique le fait que les causes récurrentes de plaintes soient identifiées et que des mesures soient prises afin de les éliminer ou, à défaut, de les atténuer. De même,

¹⁷⁶ AMF, « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales », 2013, page 13.

¹⁷⁷ Il s'agit d'une obligation d'information autre que ce qui est prévu à la *Loi sur les assureurs*.

¹⁷⁸ AMF, « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales », 2013, pages 15 et 16.

¹⁷⁹ AMF, « Ligne directrice sur les pratiques de saine gestion », 2013, page 18, et IAIS, « Insurance Core Principle », principe 19.6.

advenant que le personnel responsable du traitement des plaintes ait des comportements inappropriés, l'assureur doit prendre des mesures adéquates pour les corriger¹⁸⁰. Par ailleurs, la directive prévoit des obligations quant à la protection des renseignements personnels, notamment lorsque survient une brèche dans la sécurité¹⁸¹.

Ailleurs au Canada, certaines initiatives ont été dévoilées à la suite de la rédaction de la présente étude, mais avant son dépôt. En effet, le 3 avril 2018, la Financial Services Commission of Ontario (FSCO) a proposé une ligne directrice pour le traitement équitable des consommateurs. La FSCO a tenu une consultation publique en avril et en mai 2018¹⁸². Elle offre des protections similaires à celles du Québec.

Enfin, le 3 mai 2018, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Organismes canadiens de réglementation en assurance ont publié un avis de consultation pour un projet de directive portant sur le traitement équitable des clients. La consultation vise à obtenir le poulx des diverses parties prenantes, pour voir entre autres choses si une harmonisation des règles à ce sujet est possible, tout en respectant la réglementation qui varie d'une province à l'autre, en fonction notamment du régime juridique et de la culture du marché de chaque province¹⁸³. Elle cherche aussi à savoir si la directive proposée permettrait d'atteindre un équilibre entre les rôles des différents acteurs (assureurs et intermédiaires)¹⁸⁴. La directive proposée par le CCRRA va plus loin que la ligne directrice du Québec sur deux aspects : elle encadre les intermédiaires et elle prévoit des obligations quant à la divulgation des régimes d'incitatifs. Par ailleurs, lorsque l'encadrement d'une province ne vise pas les intermédiaires de la même façon que ce qui est proposé, il est fort possible que les principes émanant de la directive du CCRRA permettent aux régulateurs provinciaux de surveiller davantage les pratiques de l'industrie, sans qu'il soit nécessaire de modifier l'encadrement applicable.

¹⁸⁰ AMF, « Ligne directrice sur les pratiques de saine gestion », 2013, page 19.

¹⁸¹ AMF, « Ligne directrice sur les pratiques de saine gestion », 2013, page 20.

¹⁸² https://www.fSCO.gov.on.ca/fr/about/superintendent_guidelines/pages/default.aspx

¹⁸³ CCRRA et OCRA, « Directive du CCRRA et des OCRA sur le traitement équitable des clients. Avis de publication », le 3 mai 2018, et CCRRA OCRA, « Directive Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients », 2018, page 4.

¹⁸⁴ CCRRA OCRA, « Directive Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients », 2018, pages 4 et 6.

4.3.3 Le droit de résolution

Dans les juridictions étudiées, il arrive que le législateur accorde au consommateur un délai pour résoudre un contrat d'assurance, c'est-à-dire une période durant laquelle il peut changer d'avis après avoir obtenu de l'assurance sans l'intervention d'un représentant. Au Québec, l'article 64 de la nouvelle *Loi sur les assureurs* accorde au consommateur un délai de résolution de 10 jours lorsqu'il achète un produit d'assurance sans l'intervention d'un représentant et que la vente se fait en ligne¹⁸⁵.

En Ontario, un assuré qui contracte une assurance vie peut annuler son contrat dans les 10 jours de la réception de sa police (dans certains cas, ce délai peut aller jusqu'à 20 jours)¹⁸⁶.

En Alberta, l'assuré peut résoudre son contrat dans les 10 jours de la réception de la police lorsqu'il s'agit d'une assurance vie, une assurance maladie et accident, ou une assurance voyage de moins de 190 jours¹⁸⁷. Il peut également le faire en assurance automobile, en ce qui concerne la responsabilité civile¹⁸⁸.

En Colombie-Britannique, l'assuré dispose aussi du droit de résoudre un contrat dans les 10 jours de la réception de la police d'assurance lorsqu'il s'agit d'assurance vie ou d'assurance maladie et accident, sauf pour une assurance voyage de moins de 190 jours¹⁸⁹. Il y a cependant quelques autres exceptions à ce droit.

4.3.4 Les obligations de solvabilité

Les assureurs doivent respecter de nombreuses règles en matière de solvabilité. Ces règles visent à assurer la stabilité des entreprises, mais aussi de l'ensemble du secteur financier. Elles permettent de voir à ce qu'un assureur ait les fonds suffisants pour indemniser l'assuré advenant une réclamation importante.

¹⁸⁵ Article 64a1 *Loi sur les assureurs*, projet de loi 141.

¹⁸⁶ <http://www.fsco.gov.on.ca/en/insurance/Pages/glossary-life.aspx>

¹⁸⁷ Article 5 (1) (a), *Fair Practice Regulation, Insurance Act, Alberta Regulation 128/2001*.

¹⁸⁸ Article 2 (b) Article 5 (1) (a), *Fair Practice Regulation, Insurance Act, Alberta Regulation 128/2001*.

¹⁸⁹ Article 9 (2) *B.C. Reg. 108/2015*.

Au Québec, la *Loi sur les assurances* (LA) énonce l'obligation des assureurs de suivre des pratiques de gestion saines et prudentes. Elle oblige aussi les assureurs à prévoir des règles sur la suffisance de capital. L'AMF exerce un encadrement et une surveillance prudentielle afin de s'assurer de la solvabilité des institutions financières, ce qui inclut les assureurs. Elle protège ainsi les intérêts des consommateurs¹⁹⁰.

En assurance de personnes, la LA prévoit que les assureurs doivent respecter diverses obligations de capital minimal. Par ailleurs, la ligne directrice sur les exigences de suffisance du capital (ESCAP) vise à s'assurer de la capacité des assureurs de s'acquitter de leurs obligations envers les titulaires de polices, les bénéficiaires et les épargnants¹⁹¹. Cette ligne directrice utilise notamment la méthode canadienne axée sur le bilan et les méthodes prescrites par les Normes de pratique de l'Institut canadien des actuaires¹⁹².

En assurance de dommages, la LA prévoit également des obligations de capital minimal. De plus, la ligne directrice sur le test du capital minimal (TCM) vise à ce que les assureurs disposent de fonds suffisants advenant des catastrophes importantes, par exemple un tremblement de terre. Elle est, elle aussi, fondée sur des principes comptables reconnus au Canada¹⁹³.

Par ailleurs, tant en assurance de dommages qu'en assurance de personnes, de nombreuses autres lignes directrices visent à garantir la stabilité financière des assureurs. Celles-ci portent notamment sur la réassurance, la gestion intégrée des risques, la gestion du risque opérationnel, la gestion du risque de liquidité, la continuation des activités, la gestion des placements et la gestion des instruments dérivés¹⁹⁴.

¹⁹⁰ <https://lautorite.qc.ca/grand-public/a-propos-de-lautorite/mission/> et AMF, Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales, préambule, page 3.

¹⁹¹ AMF, « Ligne directrice sur les exigences de suffisance du capital-Assurance de personnes ».

¹⁹² AMF, « Ligne directrice sur les exigences de suffisance du capital-Assurance de personnes ».

¹⁹³ AMF, « Ligne directrice sur les exigences de suffisance du capital-Assurance de personnes ».

¹⁹⁴ https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-assurance/ld-reassurance_fr.pdf https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-toutes-institutions/ld_gestion_risques_final.pdf https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-assurance/ld_gro_pf_2016-12_fr.pdf <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-toutes-institutions/2009mai26-ld-liquidite-fr.pdf> <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-toutes-institutions/2010mars31-ld-gestion-continue-fr.pdf> <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-toutes-institutions/2010juil08-ld-gestion-placements-fr.pdf> et <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-toutes-institutions/2010juil14-ld-instrument-derive-fr.pdf>

Dans l'ensemble du Canada, les tests de solvabilité se basent tous sur les mêmes normes. Les régulateurs du Québec (l'AMF) et de la Colombie-Britannique (la FICOM) exercent eux-mêmes la surveillance des assureurs à charte provinciale sur leur territoire respectif. Pour sa part, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), qui est un organisme fédéral, a pour mandat de surveiller et de réglementer notamment les banques et les compagnies d'assurances à charte fédérale ainsi que d'assurer la stabilité des marchés. Au Québec, l'AMF est également impliquée dans la surveillance des assureurs à charte fédérale (comme Intact et Manuvie) et à charte étrangère ; elle agit souvent en collégialité avec le BSIF. Toutefois, dans la majorité des autres provinces, il y a une entente pour que le BSIF se charge de la surveillance prudentielle des assureurs, et ce, indépendamment de leur charte.

4.3.5 Les recours offerts aux consommateurs

La mise en place de mécanismes de traitement des différends et de recours est une condition *sine qua non* pour assurer la protection des consommateurs.

Les assureurs doivent mettre en place des mécanismes de traitement des plaintes au sein de leur entreprise. Il s'agit d'une obligation juridique tant au Québec¹⁹⁵, en Ontario¹⁹⁶ et en Alberta¹⁹⁷ qu'en Colombie-Britannique¹⁹⁸.

Après avoir fait une plainte auprès d'une entreprise (cabinet ou assureur), il est possible de faire transférer sa plainte auprès du régulateur. Certains régulateurs, dont le Québec, offrent, si les deux parties y consentent, de la médiation gratuite^{199 200}. En Ontario, la FSCO n'offre plus de service de médiation depuis avril 2016 ; mais, en assurance automobile, les consommateurs peuvent utiliser les Tribunaux de la sécurité, des appels en matière de permis et des normes Ontario (SAPNO)²⁰¹. Il s'agit de plusieurs tribunaux d'arbitrage décisionnels²⁰². En Alberta, il y a

¹⁹⁵ Articles 285.29 à 285.36 de la *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c.A-32, qui sera remplacé par la *Loi sur les assureurs* lorsque le projet de loi 141 sera adopté.

¹⁹⁶ <https://www.fSCO.gov.on.ca/fr/insurance/complaints/pages/default.aspx>

¹⁹⁷ Complaint Resolution Regulation, Insurance Act, Alberta Regulation, 259/2004.

¹⁹⁸ <https://www.fic.gov.bc.ca/pdf/FicomForms/ComplaintsInquiriesInstructions.pdf?ver=2.0>

¹⁹⁹ Article 285. 33 et ss. *Loi sur les assurances*, RLRQ c A-32, et lorsque le projet de loi 141 sera adopté, il sera remplacé par l'article 55 et ss. de la *Loi sur les assureurs*.

²⁰⁰ A noter, la première version du projet de loi prévoyait le partage des frais entre les parties ; cela a été vigoureusement contesté par plusieurs représentants de groupe représentant les intérêts des consommateurs et du public. L'article a été amendé en mars 2018 pour que la médiation soit gratuite.

²⁰¹ [http://www.slasto.gov.on.ca/fr/AABS/Pages/What-is-Automobile-Accident-Benefits-Service-\(AABS\).aspx](http://www.slasto.gov.on.ca/fr/AABS/Pages/What-is-Automobile-Accident-Benefits-Service-(AABS).aspx)

²⁰² <http://www.slasto.gov.on.ca/fr/Pages/default.aspx>
Article 519 et ss. IA

un processus de règlement des différends qui est codifié²⁰³. Enfin, en Colombie-Britannique, on n'offre pas de service de médiation²⁰⁴.

Dans les quatre provinces étudiées, le consommateur peut porter plainte contre un assureur pour non-respect de l'encadrement juridique ou réglementaire. Lorsque la plainte concerne un représentant certifié pour des infractions déontologiques, elle peut, selon le professionnel en cause et la province où l'on se trouve, être faite auprès d'un organisme d'autoréglementation (par exemple, au Québec), soit auprès du régulateur. Il y aura alors une enquête, une audition, puis une décision.

Les consommateurs de tout le Canada peuvent aussi recourir aux services d'un ombudsman. En assurance de dommages, il y a le Service de conciliation en assurance de dommages²⁰⁵ et, en assurance de personnes, il y a l'Ombudsman des assurances de personnes²⁰⁶. Dans les deux cas, on offre un service gratuit et indépendant de traitement des plaintes. Ces organismes fournissent aussi de l'information générale sur les assurances.

Enfin, au Québec, les consommateurs victimes d'une fraude peuvent réclamer une indemnité au Fonds d'indemnisation des services financiers (dit le Fonds). Ils peuvent y être admissibles s'ils ont fait affaire avec une personne qui était autorisée à distribuer le service ou le produit financier en question. La réclamation doit être déposée dans un délai d'un an depuis la connaissance de la fraude. Le Fonds peut verser une indemnité maximale de 200 000 \$ par réclamation²⁰⁷. Le projet de loi 141 élargit ces critères d'admissibilité²⁰⁸. Ainsi, le consommateur aura accès au Fonds s'il a traité avec une personne inscrite, que le représentant ou le cabinet ait été autorisé ou non à distribuer le type de produits vendus²⁰⁹. Le Fonds est un outil de protection du consommateur qui n'est présent qu'au Québec. Il n'existe rien de semblable dans les autres provinces.

²⁰³ <http://www.finance.alberta.ca/publications/insurance/consumers/insurance-complaints-claim-or-policy.html>

²⁰⁴ FICOM, « complaint inquiries instructions »
<https://www.fic.gov.bc.ca/pdf/FicomForms/ComplaintsInquiriesInstructions.pdf?ver=2.0>

²⁰⁵ <https://scadcanada.org/>

²⁰⁶ <https://www.oapcanada.ca/>

²⁰⁷ <https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-plainte-et-indemnisation/reclamer-au-fonds-dindemnisation-des-services-financiers/>

²⁰⁸ Bien que le projet de loi 141 ait été adopté en juin 2018, cet article aura un effet rétroactif à 2015.

²⁰⁹ Les représentants et cabinets ne sont autorisés qu'à vendre les produits et services qui correspondent au certificat qui leur a été remis.

Dans les quatre provinces étudiées, le consommateur peut aussi tenter des recours judiciaires devant les tribunaux de droit commun. En matière d'assurance, ce droit d'ester en justice ne peut pas être limité par le recours à une clause contractuelle, contrairement à ce qui peut se faire dans d'autres domaines du droit. La possibilité d'entreprendre de tels recours s'ajoute aux autres modes de règlement des litiges énoncés ci-dessus.

Les clauses contractuelles imposant l'arbitrage obligatoire et limitant les recours judiciaires étaient jadis monnaie courante. Les tribunaux ont à l'époque reconnu ce type de clause comme opposables aux consommateurs²¹⁰. Les législateurs du Québec et de l'Ontario sont par la suite intervenus pour rendre ces clauses inopposables dans les contrats de consommation²¹¹. Pour sa part, l'Alberta les a limitées fortement, en exigeant une approbation ministérielle. Une seule approbation ministérielle (en matière automobile) a été donnée jusqu'ici²¹².

En Colombie-Britannique, ces clauses semblent inopposables pour les contrats de consommation, à la suite d'une décision de la Cour suprême du Canada liée à un cas bien précis²¹³.

Puis, dans le cadre d'une action en rejet d'une action collective, la Cour suprême a reconnu le contrat « gratuit » comme étant un contrat de consommation. De plus, la juge Abella a reconnu que les consommateurs vivent des difficultés particulières en ligne et que le rapport de force entre un consommateur et une grande entreprise peut y avoir pour effet d'affecter la validité du consentement²¹⁴.

4.4 Les unions réciproques

Une union réciproque est un ensemble de personnes réciproquement liées par des contrats d'assurance²¹⁵. Par exemple, plusieurs grands cabinets d'avocats pourraient se regrouper pour couvrir un risque qui excède le régime général d'assurance responsabilité²¹⁶. On trouve notamment une telle union en Ontario.

²¹⁰ *Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs*, 2007 CSC 34

²¹¹ Article 11.1, *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, et Article 7 (2), *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, LO-2002, C 30, ann. A.

²¹² Article 13 à 16 de la *Fair Trading Act*, RSA 2000, c F-2.

²¹³ *Seidel c. Telus Communication Inc.*, 2011 CSC 15.

²¹⁴ *Douez c. Facebook Inc.*, 2017 CSC 33.

²¹⁵ Article 3 du projet de loi 141 qui introduit l'article 7 de la *Loi sur les assureurs*.

²¹⁶ <http://www.lawtimesnews.com/article/firmsand39-self-insurance-raises-ethical-issues-8508/>

Au Québec, il n'y avait aucun encadrement juridique prévu pour les unions réciproques. Il n'y en a qu'une seule, et il s'agit d'une union pour couvrir les producteurs d'œufs qui a pour objectif de limiter « la prise en charge du risque financier » lié à la *salmonella enteriditis*²¹⁷.

Le projet de loi 141 énonce que les unions réciproques seront soumises à un encadrement distinct. L'article 188 prévoit les obligations à respecter pour leur formation. Cela inclut la présence d'un conseil d'administration, la désignation de mandataires²¹⁸, la création de règles sur l'adhésion, la démission ou l'exclusion à l'union, ainsi que la nomination d'un actuaire et d'un auditeur. Cet article mentionne aussi l'obligation faite aux unions de prévoir les sommes nécessaires pour l'exercice de leur activité²¹⁹.

Bien que les unions réciproques soient soumises à un encadrement moins serré que les assureurs, il y a certaines balises. Ainsi, l'article 188 (7) prévoit qu'il est interdit à l'union réciproque d'accepter un risque assurable qui, s'il se réalisait, obligerait un paiement, après réassurance, supérieur à 10 % de la valeur nette de l'actif de l'union réciproque. Cette dernière doit être en mesure d'acquitter ses obligations envers ses membres²²⁰. Elle peut également prendre fait et cause, en demande ou en défense, pour les personnes faisant partie de l'union réciproque²²¹.

Quant à l'article 195 de la Loi sur les assureurs, il énonce : « Seules sont applicables aux unions réciproques autorisées les règles et les lignes directrices qui sont établies en vue d'être applicables uniquement à ces unions et qui ne concernent que le maintien par le mandataire d'actifs permettant l'exécution des engagements pris par les personnes la formant dans leur activité d'assureur, au fur et à mesure de leur exigibilité. »

La combinaison des articles 7 et 195 crée un régime distinct pour les unions réciproques, ce qui constitue un allègement réglementaire. Il s'agit là d'un recul pour la protection des consommateurs²²². Le BAC souscrit à cette opinion et dit que cela mènera à « un système de

²¹⁷ Vérification au Registre des entreprises du Québec en novembre 2017.

²¹⁸ Article 3 du projet de loi 141, article 188 (3) *Loi sur les assureurs*.

²¹⁹ Article 3 du projet de loi 141, article 188 (6) *Loi sur les assureurs*.

²²⁰ Article 3 du projet de loi 141, article 189 *Loi sur les assureurs*.

²²¹ Article 3 du projet de loi 141, article 191 *Loi sur les assureurs*.

²²² Article 3 du projet de loi 141, articles 7 et 195, *Loi sur les assureurs*.

deux poids, deux mesures ». Ainsi, selon le BAC, le régime distinct fait en sorte que les unions réciproques échappent à l'ensemble des lignes directrices mises en place par l'AMF en matière de solvabilité et de pratiques commerciales²²³. Le BAC craint que les consommateurs ne comprennent pas les différences de protection entre l'encadrement des assureurs traditionnel et l'encadrement des unions réciproques²²⁴. Par ailleurs, le fait que les deux groupes ne jouent pas selon les mêmes règles risque de créer des enjeux de concurrence²²⁵.

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) est également préoccupée par cette modification. Pour elle, il y a une grande différence entre une association membre de l'industrie qui est bien informée et qui a des moyens financiers suffisants, et des consommateurs qui se regroupent pour se procurer de l'assurance²²⁶. L'absence de mention limitant l'application des unions réciproques risque de faire en sorte que leur encadrement soit potentiellement applicable aux plateformes numériques d'assurance P2P, ce qui aurait pour effet de les soustraire à l'application des nombreuses mesures de protection des consommateurs prévues à la Loi sur les assureurs²²⁷ ainsi qu'à celle des Lignes directrices de l'AMF²²⁸.

La CACQ invoque le besoin d'avoir un examen réfléchi sur l'encadrement des unions réciproques, puisque celui-ci limite la délégation des pouvoirs réglementaires à l'AMF, ce qui peut nuire à la protection des consommateurs, particulièrement si l'on en venait à la conclusion que les plateformes d'assurance P2P sont des unions réciproques²²⁹. Elle mentionne que les entreprises et les consommateurs n'ont pas les mêmes connaissances quant à leurs droits, ce qui les rend plus vulnérables dans le contexte de l'assurance P2P. Elle mentionne aussi qu'il serait pertinent d'établir des seuils maximaux afin de s'assurer que le patrimoine des consommateurs soit protégé²³⁰.

Toutefois, si l'on concluait que les plateformes d'assurance P2P doivent être assujetties à l'encadrement des unions réciproques, cela aurait pour effet que l'article 6, paragraphe 4, de la

²²³ Bureau d'assurance du Canada, « Mémoire sur le projet de loi 141 », page 6, et entrevue écrite avec le même organisme.

²²⁴ *Ibid.*

²²⁵ *Ibid.*

²²⁶ Coalition des associations de consommateurs du Québec, « Araignée du matin, chagrin : le projet de loi 141 et la protection des consommateurs », page 94.

²²⁷ *Ibid.*

²²⁸ *Ibid.*

²²⁹ *Ibid.*

²³⁰ *Ibid.*

Loi sur les assureurs, qui énonce explicitement que les unions réciproques sont considérées comme des assureurs au Québec²³¹. Les plateformes d'assurance P2P seraient alors considérées comme des assureurs. Conséquemment, une plateforme d'assurance P2P serait au moins assujettie à l'encadrement allégé des unions réciproques, ce qui inclut des règles de maintien de capital et d'inscription. Ce serait mieux que l'absence de protection. Cependant, cela ne compenserait pas les protections offertes aux consommateurs lorsqu'ils font affaire avec un assureur traditionnel.

Dans les autres provinces étudiées, l'encadrement des unions réciproques ne semble pas applicable au contexte des plateformes numériques d'assurance P2P. Ainsi, en Alberta, l'*Insurance Act*²³² établit un encadrement à leur sujet. On y trouve des critères à respecter afin d'être inscrit à titre d'union réciproque²³³, sauf en cas d'exception très précise²³⁴. Les unions réciproques ne semblent pas accessibles à des particuliers de la même façon que l'est une plateforme d'assurance P2P. Cela est apparent lorsque l'on regarde les restrictions quant à la qualité du fondé de pouvoir²³⁵, c'est-à-dire de la personne qui agit pour lier les différents membres avec leur contrat d'assurance au sein de l'union réciproque.

Toujours en Alberta, l'*Insurance Act* prévoit aussi de nombreuses obligations à respecter pour qu'une union réciproque soit inscrite auprès du régulateur²³⁶ soit notamment l'information à fournir, les contrats à respecter²³⁷. Elle prévoit également des obligations quant au calcul de la somme à avoir en réserve et d'autres obligations prudentielles²³⁸. Les unions réciproques ne sont pas autorisées à offrir de l'assurance vie, de l'assurance maladie accident, de l'assurance cautionnement²³⁹ et de l'assurance responsabilité civile dans le domaine de l'automobile²⁴⁰. Pour l'assurance habitation, il est nécessaire d'obtenir une permission²⁴¹. Il faut alors avoir un capital relativement important²⁴². Le régulateur a aussi un grand pouvoir d'intervention. À noter : après la rédaction de cette étude, mais avant son dépôt, l'*Alberta Superintendent of Insurance*

²³¹ Article 3 du projet de loi 141, article 6 (4) *Loi sur les assureurs*.

²³² *Insurance Act*, RSA 2000 c I-3.

²³³ Article 79, *Insurance Act*, RSA 2000 c I-3.

²³⁴ Article 80, *Insurance Act*, RSA 2000 c I-3.

²³⁵ Article 79 et ss., *Insurance Act*, RSA 2000 c I-3

²³⁶ Article 84 et ss., *Insurance Act*, RSA 2000 c I-3

²³⁷ *Ibid.*

²³⁸ Article 98 et ss., *Insurance Act*, RSA 2000 c I-3, et article 4 *Reciprocal Insurance Exchange Regulation*, Alta Reg, 123/2001.

²³⁹ Article 81, *Insurance Act*, RSA 2000 c I-3.

²⁴⁰ Article 82, *Insurance Act*, RSA 2000 c I-3.

²⁴¹ Article 83, *Insurance Act*, RSA 2000 c I-3.

²⁴² *Ibid.*

publiait la liste des unions réciproques inscrites auprès du régulateur ; dans cette liste, on trouvait des personnes morales assimilable aux plateformes numériques d'assurance P2P²⁴³.

En Ontario, la Loi sur les assurances prévoit un encadrement pour les assureurs ayant une « bourse d'assurance réciproque²⁴⁴ » ; cette dernière doit s'inscrire auprès du régulateur²⁴⁵. La loi permet à des groupes de souscripteurs, qui échangent entre eux des contrats d'indemnisation ou d'assurance par l'entremise du même fondé de pouvoir, de former une union²⁴⁶. La Loi sur les assurances énonce aussi que les unions réciproques doivent respecter les obligations de capital²⁴⁷. Par ailleurs, leurs obligations de surveillance sont moins grandes que celles d'un assureur²⁴⁸.

Toujours en Ontario, la partie XIII de la Loi sur les assurances prévoit l'encadrement spécifiquement applicable aux unions réciproques²⁴⁹. Toute personne peut échanger des contrats et former avec d'autres une union réciproque, mais seuls certains types de produits d'assurance peuvent y être offerts ; il s'agit de l'assurance vie, de l'assurance accident et maladie et de l'assurance de cautionnement²⁵⁰. Le souscripteur n'est pas réputé être un assureur du fait qu'il échange des contrats de l'union réciproque²⁵¹. À noter : les membres de l'union réciproque conservent leur droit d'ester en justice²⁵². Il y a un encadrement des unions réciproques au plan de la création, des contrats, du fondé de pouvoir, de l'inscription et de la gestion du permis, du minimum de capital, de la vérification de la solvabilité, des règles d'investissement et de l'inspection des états financiers²⁵³. Les unions réciproques doivent être inscrites auprès du régulateur et se conformer à l'encadrement²⁵⁴. Le régulateur a aussi un rôle important sur ce plan. Il semble que l'encadrement applicable aux unions réciproques en Ontario ne vise pas les plateformes numériques d'assurance P2P, notamment en raison des obligations du fondé de pouvoir (*attorney*), de la définition de souscripteur et de l'encadrement des unions réciproques.

²⁴³ Article 98, *Insurance Act*, RSA 2000 c I-3 Il prévoit que cela ne peut pas dépasser une valeur de plus de 10 % de la valeur nette du souscripteur ainsi que des obligations de divulgation envers le ministère des Finances.

²⁴⁴ Article 42 *Loi sur les assurances*, RLO 1990, c I.8.

²⁴⁵ Article 66 (8) *Loi sur les assurances*, RLO 1990, c I.8.

²⁴⁶ Article 377 et ss. *Loi sur les assurances*, RLO 1990, c I.8.

²⁴⁷ Article 378 *Loi sur les assurances*, RLO 1990, c I.8.

²⁴⁸ Article 48 (6) *Loi sur les assurances*, RLO 1990, c I.8.

²⁴⁹ Article 377 et ss. *Loi sur les assurances*, RLO 1990, c I.8.

²⁵⁰ Article 378 *Loi sur les assurances*, RLO 1990, c I.8.

²⁵¹ Article 378 *Loi sur les assurances*, RLO 1990, c I.8.

²⁵² Article 380 (2) *Loi sur les assurances*, RLO 1990, c I.8.

²⁵³ Article 377 et ss. *Loi sur les assurances*, RLO 1990, c I.8.

²⁵⁴ Article 388 *Loi sur les assurances*, RLO 1990, c I.8.

Nos experts américains nous ont aussi dit qu'ils voyaient difficilement comment l'encadrement des unions réciproques pouvait être applicable aux plateformes numériques d'assurance P2P²⁵⁵. Or, dans ce contexte, il est difficile de concevoir que le législateur québécois puisse vouloir que l'encadrement des unions réciproques soit applicable à ces plateformes.

²⁵⁵ Article 121.21 ; il dit que l'article 121.17 de la *Loi sur les assurances* n'est pas applicable aux réciproques.

Section 5. Cadres juridiques étrangers

5.1. Commentaires préliminaires

Nous avons identifié certaines juridictions étrangères susceptibles d'être des modèles à suivre au chapitre des meilleures pratiques, que ce soit sur le plan juridique, réglementaire ou en ce qui a trait aux initiatives des régulateurs. Il s'agit de l'Union européenne, du Royaume-Uni, de la France, des États-Unis, de l'Australie et de la Nouvelle-Zélande. C'est donc de ces juridictions et de leurs pratiques qu'il sera question ici.

5.2. Union européenne

L'Union européenne a adopté un encadrement très complet en ce qui a trait à l'assurance. Il y existe trois types de directives. Instituée en 1979, la première vise à établir un marché unique, lorsque l'assureur est situé dans un autre pays membre de l'Union européenne que l'assuré²⁵⁶. Puis, en 1988, on établit le deuxième type de directive, qui vise à améliorer la protection des consommateurs et à créer un « passeport européen » en assurance²⁵⁷. Enfin, en 1992, la troisième vise à créer une « licence unique » en matière d'assurance au sein des pays membres de l'Union européenne. Ainsi, un État ne pourra pas limiter l'accès à un assureur situé dans un autre État, sauf pour un motif d'intérêt public²⁵⁸. Soulignons que, selon un rapport publié par la Commission européenne²⁵⁹, les plateformes d'assurance P2P pourraient permettre d'améliorer le « marché unique » en assurance, surtout pour les nouveaux marchés de niche, augmentant ainsi la perméabilité de l'offre de produits d'assurance dans les États membres²⁶⁰.

En 2002, la Directive 2002/65/CE a été adoptée. Elle vise à encadrer les services financiers à distance, ce qui inclut la vente d'assurance en ligne. Il y est prévu que l'information à divulguer doit être adaptée au canal de distribution utilisé et transmise de façon claire et compréhensible.

²⁵⁶ Directive d'établissement pour l'assurance non-vie (Directive 73/239/CEE), et Directive d'établissement pour l'assurance vie (Directive 79/267/CEE).

²⁵⁷ Directive 88/357/CEE et Directive 90/619/CE.

²⁵⁸ Directive 92/96/CEE et Directive 92/49/CEE qui ont été consolidées dans la Directive 2002/83/CE.

²⁵⁹ À noter, ce rapport reflète les opinions des auteurs et non celles de l'ensemble de la Commission. Pour fin de concision et parce que le rapport est publié par la Commission, nous allons nous référer ici à la Commission européenne comme auteur du rapport.

²⁶⁰ European Commission, « Study on the role of digitalization and innovation in creating a true single market for retail financial services and insurance », Final report, 2016, pages 201-202.

Cette information inclut les principales caractéristiques du produit d'assurance, comme ce qui a trait à la couverture et au prix (ce qui englobe le montant de la prime, les sommes versées en guise de commissions, les dépenses et les taxes)²⁶¹. Le contrat doit être offert sur un support papier ou sur un « support durable²⁶² ». Cette directive prévoit aussi que le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation qui peut être exercé dans un délai de 30 jours (s'il s'agit d'un contrat d'assurance vie) et de 14 jours (pour un autre type d'assurance)²⁶³.

Il y a aussi des directives qui encadrent les intermédiaires en assurance. Elles établissent quelles doivent être leurs compétences minimales et font la distinction entre ceux qui sont liés à un assureur et ceux qui font affaire avec plusieurs. Pour sa part, la Directive 2002/92/CE indique quelles sont les obligations minimales pour pouvoir exercer des actes réservés. Elle prévoit des obligations de divulgation d'information supplémentaires, des règles minimales de solvabilité ainsi que des mesures visant à réduire les conflits d'intérêts.²⁶⁴ De plus, elle classe les intermédiaires qui peuvent faire des actes réservés en cinq groupes : les courtiers, les agents généraux, les mandataires d'assurances, les mandataires d'intermédiaires ainsi que les salariés d'assurances et d'intermédiaires²⁶⁵.

En 2016, la Directive sur l'intermédiation (DDA)²⁶⁶ a été déposée. Elle entrera en vigueur cette année. Elle sera applicable aux compagnies d'assurances ainsi qu'aux intermédiaires et autres entreprises qui vendent des produits d'assurance aux consommateurs. Le champ d'application de la DDA est défini à l'article 2 (1) :

« (...) distribution d'assurances, toute activité consistant à fournir des conseils sur des contrats d'assurance, à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion, à conclure de tels contrats, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution, notamment en cas de sinistre, y compris la fourniture d'informations sur un ou plusieurs contrats d'assurance selon des critères choisis par le client sur un site internet ou par d'autres moyens de communication et l'établissement d'un classement de produits d'assurance comprenant une comparaison des prix et des

²⁶¹ Article 3.1.2. de la Directive 2002/65/CE

²⁶² Article 5.1 de la Directive 2002/65/CE

²⁶³ Article 6 de la Directive 2002/65/CE

²⁶⁴ Directive 1977/92/CEE, Yvonne Lambert-Faivre et Laurent Leveneur, « Droit des assurances » 2011, page 175, et Annik Bélanger-Krams, Option consommateurs, « Protection des consommateurs et distribution de produits d'assurance en ligne. Des enjeux inconciliables ? », 2016, page 37.

²⁶⁵ Thomas Nguema Evie, « Les impacts de l'économie collaborative sur le monde de l'assurance ? », Assurance et gestion des risques, Vol. 84 (1-2).

²⁶⁶ Directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurance (refonte).

produits, ou une remise de prime, lorsque le client peut conclure un contrat directement ou indirectement au moyen d'un site internet ou d'autres moyens de communication ; »

« Intermédiaire d'assurance, toute personne physique ou morale autre qu'une entreprise d'assurance ou de réassurance, ou leur personnel, et autre qu'un intermédiaire d'assurance à titre accessoire, qui, contre rémunération, accède à l'activité de distribution d'assurances ou l'exerce ; »

« Entreprise d'assurance, une entreprise au sens de l'article 13, point 1), de la directive 2009/138/CE. »

Les assureurs et les intermédiaires doivent fournir au consommateur leur identité et leurs coordonnées²⁶⁷. Ils doivent aussi lui remettre un document « d'information clé²⁶⁸ ». Pour leur part, les intermédiaires doivent en plus proposer au consommateur des produits qui conviennent à ses besoins, cela afin de prévenir la vente abusive.²⁶⁹ Il est aussi important de préciser que les intermédiaires ne sont pas soumis à la DDA lorsqu'ils ne font que présenter de l'information au consommateur, alors qu'aucun contrat d'assurance n'est conclu.

De plus, la DDA offre de nombreuses solutions afin de protéger adéquatement les consommateurs. Notamment, elle intègre les notions du principe 19 quant au traitement équitable de l'*International Association of Insurance Supervisors* (IAIS). Ainsi, elle prévoit que l'information doit être transmise au consommateur de façon claire et compréhensible²⁷⁰. Elle accorde au consommateur le même niveau de protection, et ce, indépendamment du canal de distribution utilisé. La directive oblige les assureurs, intermédiaires et autres entreprises qui y sont soumises à mettre en place des mécanismes de traitement de plaintes et de règlement des différends extrajudiciaires, et ce, même pour les litiges qui surviennent entre des parties qui sont dans différents États. Elle prévoit aussi que les États membres devront veiller à mettre en place des procédures pour faciliter l'accès à ces mécanismes²⁷¹.

La DDA prévoit l'obligation des manufacturiers de faire une évaluation lors de la création de nouveaux produits d'assurance ou lors de modifications substantielles de produits déjà existants, cela afin de tenir compte du marché auquel le produit est destiné et des risques

²⁶⁷ Article 1 (4) de la DDA, Directive (UE) 2016/97.

²⁶⁸ Ajouter article Directive (UE) 2016/97.

²⁶⁹ Article 23 de la Directive (UE) 2016/97 et paragraphes 44 et 45 du préambule de la Directive (UE) 2016/97.

²⁷⁰ Paragraphe 48 du préambule de la Directive (UE) 2016/97.

²⁷¹ Paragraphe 38 du préambule et article 14 de la Directive (UE) 2016/97.

potentiels qu'il représente pour le consommateur, ainsi que de déterminer la stratégie de distribution. C'est ce que l'on appelle la *Product Oversight and Governance* (POG)²⁷².

Dans un autre ordre d'idées, plusieurs directives protègent les consommateurs dans l'environnement numérique. Ainsi, la Directive 2000/31/CE encadre les sociétés d'information afin de protéger les consommateurs lorsqu'ils font des achats en ligne. Elle prévoit des obligations de divulgation et fixe des règles pour les fournisseurs de services²⁷³. De même, la Directive 93/13/CE, qui vise à éviter les clauses abusives, s'applique notamment à l'environnement numérique.

Toujours dans l'environnement numérique, plus particulièrement avec les plateformes d'assurance P2P, le rapport publié par la Commission européenne énonce qu'il est crucial que les consommateurs aient accès à toute l'information précontractuelle nécessaire à la prise d'une décision éclairée. Cela serait particulièrement important lorsque la plateforme d'assurance n'est pas assujettie au même encadrement qu'un assureur. Les consommateurs devraient être informés quant aux obligations de la plateforme d'être liée ou non à un réassureur²⁷⁴ ainsi qu'à l'impact que cela peut occasionner pour eux si elle ne l'est pas (ici, on peut penser notamment au refus d'une réclamation pour manque de fonds). Enfin, il est essentiel que la plateforme utilise des outils afin de vérifier l'identité de l'assuré ainsi que son profil de risque pour éviter la vente abusive et prévenir la fraude²⁷⁵.

Enfin, toujours dans le contexte des plateformes numériques d'assurance P2P, les auteurs du rapport croient qu'il serait important de prévoir un encadrement favorisant la création d'un « passeport européen ». Ils reconnaissent que la tâche ne sera pas facile, car certains États membres risquent d'être résistants, notamment parce que cela peut contrevenir à l'encadrement applicable du secteur de l'assurance sur leur territoire. Certaines juridictions peuvent imposer des obligations qui diffèrent, par exemple quant aux obligations de conseil²⁷⁶. De plus, les régulateurs des États membres ne réagissent pas tous de la même façon aux plateformes d'assurance P2P. Certains pourraient vouloir les encadrer en fonction de leurs

²⁷²Article 25, Directive (UE) 2016/97

²⁷³Article 25 de la Directive (UE) 2016/97

²⁷⁴Dans le cas de certaines plateformes d'assurance P2P, ce réassureur est souvent un assureur traditionnel, qui indemnise lorsque le montant de la réclamation est trop important pour le fonds du groupe de consommateurs.

²⁷⁵European Commission, « Study on the role of digitalization and innovation in creating a true single market for retail financial services and insurance », Final report, page 203.

²⁷⁶European Commission, « Study on the role of digitalization and innovation in creating a true single market for retail financial services and insurance », Final report, page 203.

activités ; c'est le cas de l'Allemagne²⁷⁷. D'autres pourraient vouloir leur offrir une dispense et un encadrement allégé ; c'est le cas du Royaume-Uni. Cela risque de créer une fragmentation du marché, ce qui nuirait au « passeport européen » ; une telle conséquence serait évidemment contraire à l'objectif à atteindre selon le droit communautaire européen²⁷⁸..

De plus, les plateformes d'assurance P2P favoriseraient la mise en place de mécanismes susceptibles d'encourager la concurrence, tant entre les assureurs qu'entre les plateformes. Il faudrait donc un encadrement cohérent. Nous insistons sur l'importance de prévoir des mécanismes de traitement des plaintes et de règlement des différends²⁷⁹ et tenons à mentionner que la création de sites de comparaison qui incluraient les plateformes d'assurance P2P pourrait être envisagée afin de favoriser une prise de décision éclairée²⁸⁰.

Les plateformes d'assurance P2P soulèvent des enjeux importants en ce qui concerne la protection des renseignements personnels. Ces plateformes recueillent moult renseignements sensibles lors de l'admission dans un groupe, mais aussi lors du traitement d'une demande de réclamation. Il y a un enjeu important notamment quant à la collecte, à la conservation et à la durée de conservation de ces données. Ces plateformes pourraient être une cible prisée pour les pirates informatiques²⁸¹.

Le Règlement général sur la protection des données a été adopté en décembre 2015, et est entré en vigueur en mai 2018²⁸². Il s'applique aux entreprises, aux organismes et aux personnes qui recueillent des renseignements personnels sur des gens. Il y a certaines exemptions ; par exemple il ne s'applique pas aux personnes qui recueillent de leur domicile des renseignements uniquement pour des fins personnelles (quelqu'un qui recueille des coordonnées pour inviter des personnes à une fête, par exemple)²⁸³. Il est difficilement envisageable que ces exemptions s'appliquent à une plateforme d'assurance P2P, même si les membres sont des particuliers.

²⁷⁷ IAIS, « Report of the 24th A2ii-IAIS Consultation Call : Supervising InsurTech », page 10.

Bitlegal, « From P2P insurance platforms to smart insurance contracts-a regulatory perspective », 18 mai 2016.

²⁷⁸ « From P2P insurance platforms to smart insurance contracts-a regulatory perspective », Bitlegal, May 18, 2016

²⁷⁹ European Commission, « Study on the role of digitalization and innovation in creating a true single market for retail financial services and insurance », Final report, pages 203-204.

²⁸⁰ European Commission, « Study on the role of digitalization and innovation in creating a true single market for retail financial services and insurance », Final report, page 202.

²⁸¹ European Commission, « Study on the role of digitalization and innovation in creating a true single market for retail financial services and insurance », Final report, 2016, page 202.

²⁸² Règlement (UE) 2016/679.

²⁸³ Il s'agit de l'exemption liée aux fins personnelles et au domicile voir Règlement (UE) 2016/679.

Ce règlement vise à permettre aux citoyens d'avoir un meilleur contrôle de leurs renseignements personnels. Il vise aussi une harmonisation des pratiques et de l'encadrement sur le territoire de l'Union européenne²⁸⁴. Il s'applique aux entreprises qui détiennent des renseignements personnels de personnes résidant sur ce territoire²⁸⁵. Il demeure en vigueur même lorsque les services sont dits « gratuits ». Il intègre les principes de la *privacy by design*, qui consiste à tenir compte de la protection de la vie privée dès la conception d'un système. Selon ces principes, s'il y a un risque important pour la vie privée, il faut faire une étude d'impact au préalable et prévoir des mesures pour réduire ce risque²⁸⁶.

Ce règlement ajoute aussi des obligations liées à la conservation des données personnelles – il prévoit qu'elles doivent être détruites dès qu'elles ne sont plus nécessaires aux fins de la collecte. De plus, il interdit le profilage des consommateurs uniquement par le traitement automatisé des informations²⁸⁷.

Les entreprises ont des obligations additionnelles quant à la documentation de la conservation des documents ainsi qu'en matière de sécurité ; cela doit être prévu dans les paramètres de défaut et non l'inverse. Le règlement prévoit aussi des obligations distinctes pour ceux qui conservent les renseignements personnels et ceux qui les traitent²⁸⁸. Par ailleurs, l'OCDE a écrit dans un rapport que le règlement peut avoir un impact sur les assureurs en raison de l'utilisation de nouvelles technologies, quant à la façon dont les assureurs pourront utiliser l'analyse des données des assurés pour la conduite de leurs affaires²⁸⁹.

Selon le rapport publié par la Commission européenne, le modèle d'affaires des plateformes d'assurance P2P est susceptible de causer des problèmes additionnels en matière de vie privée. C'est particulièrement le cas du modèle de l'autogouvernance, qui permet à tous les membres de consulter les informations personnelles des autres membres, même aux stades de l'admission au groupe et du traitement de la réclamation²⁹⁰. Selon la Commission, les membres

²⁸⁴ Paragraphe 3 du préambule du Règlement (UE) 2016/679.

²⁸⁵ Paragraphe 22 du préambule et article 3 Règlement (UE) 2016/679.

²⁸⁶ Article 35 Règlement (UE) 2016/679.

²⁸⁷ Article 4 (4) et article 22 Règlement (UE) 2016/679.

²⁸⁸ Article 4 (4) et 4 (7) 4 (8) Règlement (UE) 2016/679.

²⁸⁹ OCDE, « Technology and Innovation in the Insurance Sector », 2017, pages 34-36.

²⁹⁰ European Commission, « Study on the role of digitalization and innovation in creating a true single market for retail financial services and insurance », Final report, page 202.

du groupe ne devraient, en aucun cas, avoir accès aux données personnelles des autres membres²⁹¹. Toutefois, on peut se demander comment ces plateformes vont concilier un tel encadrement avec leur *modus operandi*²⁹².

5.3 Royaume-Uni

L'encadrement du secteur de l'assurance au Royaume-Uni provient de trois sources : le droit communautaire, le droit national et la *common law*. Le droit communautaire européen doit être intégré dans le droit national des États membres. En juin 2016, les citoyens ont voté majoritairement pour le Brexit. Toutefois, la grande majorité des protections du droit communautaire avait déjà été intégrée dans le droit national. De plus, on dit que le droit britannique est si avancé en matière d'encadrement de ce secteur que cela aura peu d'impact sur la protection des consommateurs²⁹³. Le droit britannique comporte de meilleures pratiques que certaines provinces canadiennes.

Au Royaume-Uni, le secteur des produits financiers était encadré par la Financial Service Authority (FSA) jusqu'en 2012²⁹⁴. Cette année-là, la FSA s'est divisée en trois organismes : la Financial Conduct Authority (FCA), la Prudential Regulation Authority-Bank of England (PRA) et le Financial Policy Committee (FPC). Le mandat des deux premiers organismes est pertinent pour notre étude. Ainsi, la FCA vise à encadrer la conduite des marchés et la protection des consommateurs²⁹⁵, alors que, comme son nom l'indique, la PRA vise à assurer l'encadrement prudentiel des institutions financières, tant au plan des exigences minimales de capital qu'au plan de la gouvernance. La PRA vise à s'assurer que les institutions financières respectent les règles de la directive européenne Solvabilité II²⁹⁶.

Le secteur de l'assurance est encadré de manière rigoureuse. À la base, la Financial Service Market Act de 2002 (FSMA) vise à assurer la stabilité du système financier et la confiance des consommateurs envers celui-ci²⁹⁷. À moins d'une exemption, les assureurs doivent être

²⁹¹ European Commission, « Study on the role of digitalization and innovation in creating a true single market for retail financial services and insurance », Final report, page 202.

²⁹² European Commission, « Study on the role of digitalization and innovation in creating a true single market for retail financial services and insurance », Final report, page 202.

²⁹³ Annik Bélanger-Krams, Option consommateurs, « Protection des consommateurs et distribution de produits d'assurance en ligne : des enjeux inconciliables? », 2016, page 45 et ss.

²⁹⁴ Cet organisme a été créé par la Financial Service Market Act de 2000 (FSMA).

²⁹⁵ <https://www.fca.org.uk>

²⁹⁶ <https://www.bankofengland.co.uk/prudential-regulation/key-initiatives/solvency-ii>

²⁹⁷ Financial Service Market Act de 2000 et <https://www.fca.org.uk>

inscrits²⁹⁸; les intermédiaires aussi²⁹⁹. Ces derniers doivent aussi respecter une série d'obligations : agir avec intégrité, compétence, diligence et prudence, agir de façon raisonnable en matière de gestion de risques, établir des normes appropriées pour le traitement équitable des consommateurs, s'assurer de tenir compte des intérêts et des besoins particuliers des consommateurs, s'assurer de communiquer l'information de façon claire tout en étant équitables, s'assurer de donner des conseils adéquats, protéger les actifs des consommateurs, agir avec transparence et en collaboration avec le régulateur ainsi que respecter les règles de solvabilité et du risque prudentiel³⁰⁰. Les dirigeants et les cadres supérieures ont aussi des obligations personnelles relativement à leur entreprise³⁰¹.

Les assureurs et les intermédiaires ne peuvent limiter leur responsabilité ou réduire leurs obligations³⁰². Ils doivent traiter les réclamations rapidement, équitablement et avec diligence³⁰³. Ils doivent aussi mettre en place un mécanisme de règlement des plaintes et des différends³⁰⁴. Ils ne peuvent réduire la garantie, sauf lorsque cela est prévu par la loi. Mentionnons par ailleurs qu'en matière de consentement en ligne, le fait de cliquer sur « j'accepte » n'est pas suffisant pour se conformer à la *Consumer Rights Act*³⁰⁵.

Les intermédiaires doivent non seulement divulguer l'information aux consommateurs comme le ferait un assureur, mais ils ont aussi des obligations supplémentaires, soit celles d'obtenir les directives des clients et de suivre leurs instructions ainsi que de leur expliquer les éléments essentiels du produit d'assurance proposé³⁰⁶. Les obligations prévues à l'*Insurance Conduct of Business Sourcebook* (ICOBS) sont elles aussi applicables aux intermédiaires³⁰⁷.

²⁹⁸ Article 3 à 6 FSMA

²⁹⁹ Article 19 FSMA, Articles 5.3, 5.16.2 et 5.6.2 du Perimeter Guideline Manuel (PERG), et John Lowry, Philip Rawlings and Rob Merkin, « Insurance law : Doctrine and Principles », 2011, page 34.

³⁰⁰ High Level Standard's et John Lowry, Philip Rawlings and Rob Merkin, « Insurance law : Doctrine and Principles », 2011, page 35.

³⁰¹ Senior Management System and Control, John Lowry, Philip Rawlings and Rob Merkin, « Insurance law : Doctrine and Principles », 2011, page 36.

³⁰² ICOBS 2.2.2, 2.2.3 et PRIN 7. Et ICOBS 2.5.1 et 8.1.2 John Lowry, Philip Rawlings and Rob Merkin, « Insurance law : Doctrine and Principles », 2011, page 36.

³⁰³ ICOBS 8.1.1

³⁰⁴ John Lowry, Philip Rawlings and Rob Merkin, « Insurance law : Doctrine and Principles », 2011, page 44.

³⁰⁵ Le *Consumer Rights Act de 2015* remplace et intègre les fondements de l'*Unfair Terms in Consumer Contracts Regulation de 1999* et les fondements de la *Directive S3/13/CEE*.

³⁰⁶ John Lowry, Philip Rawlings and Rob Merkin, « Insurance law : Doctrine and Principles », 2011, pages 28 et 29, ainsi que *Groud Gilbey Ltd. c. JLT UK Ltd* (2011) EHC 124, et the *Superhull's case* (*Youell c. Bland Welch & Co Ltd* (No 2) (1990) Lloyd' Rep 431).

³⁰⁷ John Lowry, Philip Rawlings and Rob Merkin, « Insurance law: Doctrine and Principles », 2011, page 36 et ss.

Pour leur part, depuis 2012, soit depuis l'adoption du *Consumer Insurance Disclosure and Representation Act* (CIDRA), les consommateurs ont des obligations allégées. Au stade de la déclaration précontractuelle et lors du renouvellement du contrat, la CIDRA prévoit que le consommateur n'a qu'à répondre aux questions qui lui sont posées. Pour le consommateur, l'obligation de très haute bonne foi qui existait auparavant a été éliminée et remplacée par l'obligation de ne pas faire de fausse déclaration^{308 309}. Puis, en 2015, l'*Insurance Act* étend l'élimination de l'obligation de très haute bonne foi aux contrats mixtes et commerciaux, et ce, à toutes les étapes contractuelles³¹⁰.

La FCA a créé l'Innovation Hub, un des premiers régulateurs à adopter l'approche du bac à sable réglementaire dans ce contexte³¹¹. Selon le rapport de l'OCDE, l'approche du bac à sable permet aux Insurtechs de se développer et d'expérimenter sans être contraints à un cadre réglementaire trop restrictif. Le bac à sable existe depuis 2016^{312 313}.

Au Royaume-Uni, le *Project Innovate*, qui inclut le bac à sable réglementaire, permet aux entreprises innovantes d'offrir de nouvelles possibilités en étant supervisées et accompagnées par le régulateur. Cela leur permet de découvrir leurs obligations réglementaires et d'obtenir de l'aide supplémentaire au besoin (il peut s'agir, par exemple, d'un accompagnement adapté)³¹⁴. Cela leur permet aussi de s'assurer que ce qu'elles font est d'intérêt pour les consommateurs. Dans ce contexte, l'entreprise innovante peut avoir un permis restreint pour une période limitée³¹⁵.

De plus, la PRA-Bank of England, avec l'aide d'experts de différentes disciplines, exerce une surveillance prudentielle afin de suivre les Fintechs et les développements du marché ainsi que

³⁰⁸ Article 2(2) de la CIDRA et John Birds, Ben Lynch, Simon Milnes, « MacGillivray on Insurance Law », 2015, pages 544-545.

³⁰⁹ Cette modification était nécessaire, car trop de consommateurs ne savaient pas ce qu'ils devaient divulguer de façon spontanée. Ainsi, une femme s'était vue refuser sa réclamation à la suite d'un vol car elle n'avait pas divulgué que son mari avait plaidé coupable à une accusation criminelle pour recel de cigarettes (l'équivalent d'environ quatre cartons de cigarettes), un « crime » qui remontait à plusieurs années. Voir *Lambert c. Co-operators Insurance Society Ltd.*, (1975) Lloyd's Rep 431.

³¹⁰ Article 14 de l'*Insurance Act* de 2015.

³¹¹ FCA, Anna Wallance, Head of Innovation Hub, « Project Innovate » et « OCDE, « Technology and innovation in the insurance sector », 2017, page 30.

³¹² IAIS, « Report of the 24th A2ii-IAIS Consultation Call : Supervising InsurTech », 21 septembre 2017, page 8 à 9

³¹³ Il y a aussi d'autres pays, incluant Singapour, Hong Kong et l'Australie, qui ont des bacs à sable réglementaires.

³¹⁴ IAIS, « Report of the 24th A2ii-IAIS Consultation Call : Supervising InsurTech », 21 septembre 2017, page 8 à 10 et OCDE, « Technology and innovation in the insurance sector », 2017, page 31

³¹⁵ FCA, Anna Wallance, Head of Innovation Hub, Project Innovate, et « OCDE, « Technology and innovation in the insurance sector », 2017, page 30.

de prévenir les risques prudentiels. Elle organise des forums avec divers experts pour évaluer les changements de profils de risques présentés par les Insurtechs et effectue des études sur le sujet.³¹⁶

Par ailleurs, selon le rapport de l'OCDE, l'encadrement doit aussi prévoir que les hauts dirigeants des Insurtechs établissent des mécanismes pour s'assurer de suivre les règles applicables et de promouvoir le traitement équitable des consommateurs. Les nouvelles technologies doivent de plus respecter le principe 19 de l'International Association of Insurance Supervisors (IAIS) en matière de traitement des consommateurs³¹⁷.

5.4 France

Le droit communautaire de l'Union européenne a préséance sur le droit national. Ainsi, la France, comme les autres États membres, doit intégrer le contenu des directives dans son droit national. La DDA entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2018, mais les intermédiaires auront jusqu'au 9 octobre pour s'y conformer³¹⁸. Le droit français comporte, par ailleurs, d'autres bonnes pratiques liées à l'encadrement des acteurs de l'assurance.

En France, le régulateur principal dans le contexte de cette étude est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution. Cet organisme a pour mission d'assurer la stabilité du système financier, de veiller à la protection des consommateurs et d'encadrer les divers acteurs du milieu de l'assurance³¹⁹. Par ailleurs, le Bureau central de tarification agit dans le domaine de l'assurance obligatoire. Il intervient lorsqu'un assuré s'est fait refuser l'accès à une assurance obligatoire et fixe alors le montant de la prime³²⁰. L'assuré qui a un différend avec un assureur ou une mutuelle peut utiliser les processus de médiation interne ou externe, par exemple la Médiation de l'Assurance³²¹.

Au plan du droit national, le domaine de l'assurance est encadré par plusieurs législations telles le *Code de l'assurance*, le *Code civil* ainsi que certaines sections du *Code de la consommation*.

³¹⁶ IAIS, « Report of the 24th A2ii-IAIS Consultation Call : Supervising InsurTech », 21 septembre 2017, pages 8 à 9.

³¹⁷ OCDE, « Technology and innovation in the insurance sector », 2017, page 31

³¹⁸ L'argus de l'assurance, « Directive distribution d'assurance (DDA) : son application officiellement reportée », 9 mars 2018.

³¹⁹ <https://acpr.banque-france.fr/page-sommaire/missions>

³²⁰ <http://www.bureaucentraldetarification.com.fr>

³²¹ <https://www.mediation-assurance.org>

Le *Code de l'assurance* vise à s'assurer de la protection des preneurs en limitant le principe de la liberté contractuelle entrent les parties ; ces dernières ne peuvent y déroger³²².

Comme on l'a déjà dit, en assurance, plusieurs acteurs entrent en ligne de compte : assureur ou mutuelle, intermédiaire (il y a cinq catégories) et assurés (particuliers et entreprises)³²³. En France, l'intermédiaire inclut toute personne qui, à titre d'activité professionnelle, présente, propose et aide à conclure des contrats d'assurance ou participe à la conclusion de travaux préparatoires en vue de la conclusion d'un contrat d'assurance³²⁴. Le secteur de l'assurance y est fortement réglementé. Ainsi, l'assureur doit être inscrit auprès du régulateur (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) et respecter de nombreuses règles³²⁵. De même, l'intermédiaire doit être inscrit à l'ORIAS³²⁶ et respecter un encadrement pour exercer des actes réservés³²⁷.

Le droit français prévoit des obligations supérieures à celles du droit européen en matière de divulgation d'information. Lors d'un contrat conclu à distance, on doit décrire les différentes façons de contracter, les moyens pour corriger les erreurs, les moyens pour conserver les documents, les conditions d'accès au document et les explications sur la règle du « double-clic ». Cette dernière permet au consommateur de confirmer le consentement réel en cliquant ; on l'utilise aussi lors de l'arrivée d'un accusé de réception. Elle confirme également la neutralité technologique des documents³²⁸.

De plus, la France impose une obligation de conseil plus élevée pour les intermédiaires que ce que prévoit le droit communautaire européen. L'obligation de conseil y est comparable à celle que l'on trouve au Québec. Ainsi, le représentant doit proposer des produits en fonction des

Hubert Groutel, « Droit des assurances », Les mémentos Dalloz, 13^e édition, 2015, page 11.

³²³ Article L 5-111-1 *Code des assurances* ainsi que la Directive 2002 92 CE, la Directive DDA et Thomas Nguema Evie, « Les impacts de l'économie collaborative sur le monde de l'assurance ? », Assurance et gestion des risques, Vol. 84 (1-2), page 99.

³²⁴ Thomas Nguema Evie, « Les impacts de l'économie collaborative sur le monde de l'assurance ? », Assurance et gestion des risques, Vol. 84 (1-2), page 99.

³²⁵ <https://acpr.banque-france.fr/page-sommaire/contrôle-prudentiel-des-assurances>

³²⁶ Il s'agit du registre pour les intermédiaires en assurance, banque et finance.

³²⁷ <https://www.orias.fr> et Thomas Nguema Evie, « Les impacts de l'économie collaborative sur le monde de l'assurance ? », Assurance et gestion des risques, Vol. 84 (1-2), page 100.

³²⁸ Yvonne Lambert-Favre et Laurent Leveneur, « Droit des assurances », 13^e édition, 2015, pages 205-206, et JuriClasseur, « Pratique des assurances de particuliers », 2013, page 548.

besoins du consommateur, expliquer pourquoi il lui propose ces produits et s'assurer que l'assuré ne se retrouve pas sans garantie³²⁹.

Par ailleurs, en France, il y a de l'assurance obligatoire en matière d'automobile, de santé et, dans certains cas, d'habitation (pour les locataires, afin de couvrir les risques d'incendie et d'inondation)³³⁰. Pour ce type d'assurance, le droit communautaire prévoit des obligations de standardisation supérieures, notamment quant aux garanties minimales. Il y a aussi une standardisation de certaines clauses en assurance automobile³³¹.

Le droit français allège les obligations de l'assuré. Ainsi, depuis 1989, l'assuré n'a plus tenu à la déclaration spontanée à l'assureur, il n'a que l'obligation de répondre aux questions de l'assureur et de ne pas faire de fausse déclaration. Cela s'applique tant au stade précontractuel qu'au stade du renouvellement. Il revient à l'assureur de poser des questions pour déterminer le risque assurable. Cet allègement des obligations de l'assuré est une protection importante. Elle n'est pas présente au Canada, où le consommateur a une obligation de déclaration spontanée – il doit déclarer tout ce qui est pertinent à l'assureur.

L'allègement des obligations de divulgation de l'assuré en France et au Royaume-Uni limite la possibilité que le consommateur se voie refuser une réclamation ou que sa réclamation soit réduite proportionnellement. L'obligation de déclaration est souvent mal comprise par les consommateurs, qui ne sont pas des initiés du secteur et qui ne savent pas quoi déclarer. Cette situation peut donner du poids, du moins aux yeux de certains consommateurs, aux arguments des plateformes numériques d'assurance P2P selon lesquels les assureurs refusent indûment les réclamations des consommateurs.

L'encadrement des plateformes d'assurance P2P soulève un enjeu important. Ainsi, tant en France qu'au Québec, une plateforme numérique d'assurance P2P qui n'est pas inscrite contourne les objectifs d'ordre public, soit l'encadrement du secteur des assurances. Par exemple, les travaux préparatoires à l'offre d'assurance s'apparentent à une activité d'intermédiation³³².

³²⁹ Yvonne Lamber-Favre et Laurent Leveneur, « Droit des assurances », 13^e édition, 2011, pages 124-127.

³³⁰ Livre II *Code des assurances*

³³¹ Article L. 111-4 *Code des assurances*.

³³² Thomas Nguema Evie, « Les impacts de l'économie collaborative sur le monde de l'assurance? », *Assurance et gestion des risques*, Vol. 84 (1-2), page 99.

De plus, en France, les assureurs ont des obligations prudentielles importantes à respecter. Or, c'est un problème pour les groupes sur les plateformes d'assurance P2P. Selon certains, la plateforme d'assurance P2P ne pourra se prévaloir du statut d'assureur sans être inscrite et satisfaire aux obligations liées à l'encadrement d'un assureur³³³ ou d'une mutualité³³⁴. Elle ne respectera pas les règles de suffisances de capital³³⁵. Ainsi, l'encadrement applicable n'est pas adapté à la plateforme d'assurance P2P, ce qui fait que, pour l'instant « elle demeure reléguée à un simple mécanisme d'épargne populaire n'ayant pas le statut d'organisme d'assurance en l'absence d'observation légale d'exercice³³⁶ ».

5.5 États-Unis

Aux États-Unis, l'encadrement des assurances relève principalement des États et non du gouvernement fédéral. Par contre, certains domaines, comme l'assurance maladie et l'assurance inondation, sont règlementés au plan fédéral. Au cours des dernières années, certaines lois ont été adoptées par le Congrès américain pour augmenter les pouvoirs réglementaires du fédéral³³⁷.

Au plan de l'encadrement du secteur de l'assurance en général, nous n'avons pas trouvé d'initiatives inspirantes dans le secteur de la réglementation de l'assurance, surtout lorsque l'on compare l'encadrement à celui des autres juridictions étudiées, notamment l'Europe. On remarque que, de façon générale, les régulateurs des différents États se sont montrés plutôt réservés quant aux plateformes numériques d'assurance P2P, particulièrement en ce qui a trait aux initiatives réglementaires. Cela pourrait s'expliquer par le fait que les plateformes d'assurance P2P sont encore très peu présentes aux États-Unis.

Nous n'avons observé qu'une seule plateforme, soit Lemonade, qui semble active et accessible à un grand nombre de consommateurs américains. Selon les experts américains interviewés,

³³³ Article R 321-1 Code des assurances et Thomas Nguema Evie, « Les impacts de l'économie collaborative sur le monde de l'assurance ? », Assurance et gestion des risques, Vol. 84 (1-2), page 100.

³³⁴ Article L 322-26-1 R 211-1 Code de la mutualité.

³³⁵ Thomas Nguema Evie, « Les impacts de l'économie collaborative sur le monde de l'assurance ? », Assurance et gestion des risques, Vol. 84 (1-2), page 100.

³³⁶ Thomas Nguema Evie, « Les impacts de l'économie collaborative sur le monde de l'assurance ? », Assurance et gestion des risques, Vol. 84 (1-2), page 101.

³³⁷ Peter Rogan, « Insurance and reinsurance law review », Law Business Research, Third edition, 2015, page 443.

ce serait effectivement le cas. Toutefois, certaines plateformes d'assurance P2P disent être accessibles aux consommateurs américains.

En septembre 2016, Lemonade s'est inscrite à titre de d'assureur (*carrier*) auprès du régulateur³³⁸ de l'État de New York et, depuis, elle se conforme à l'ensemble de la réglementation applicable³³⁹. La doctrine rapporte qu'elle aimerait s'inscrire auprès du régulateur de 46 autres États³⁴⁰. Dans ce contexte bien précis, l'encadrement actuel de l'assurance semble adéquat, puisque Lemonade doit suivre des obligations strictes en matière de réserve de solvabilité, de conduite des marchés et de divulgation de l'information au consommateur, et ce, au même titre qu'un autre type d'assureur. Seul le temps nous dira ce qu'il en est vraiment.

À noter : l'une des caractéristiques du modèle d'affaires de Lemonade est de remettre aux membres les sommes non versées lors de réclamations. Mais cela contrevient à certaines dispositions concernant les remises (*rebate laws*). Présentement, la loi permet de les verser à un organisme de charité choisi par le groupe. Dans la doctrine, on mentionne que les règles fiscales ne sont peut-être pas adaptées à ce modèle d'affaires. Habituellement, lorsqu'un consommateur fait un don à un organisme de charité, il obtient un reçu fiscal. Or, selon la loi, si Limonade remet à un organisme de charité le surplus d'un groupe, c'est elle qui obtient la déduction fiscale. On peut se demander si c'est là l'effet voulu par le législateur³⁴¹.

Par ailleurs, le 1^{er} mars 2018, la *National Association of Insurance Commissioners* (NAIC) publiait un bulletin sur les plateformes d'assurance P2P. Elle y énonçait que ces plateformes devraient être réglementées au même titre que les assureurs traditionnels. Pour les régulateurs, elles présentent des avantages, mais aussi de nouveaux défis. Les régulateurs doivent tenir compte de l'innovation tout en s'assurant de protéger les assurés ainsi que de maintenir la confiance des consommateurs envers l'industrie et la stabilité des marchés³⁴².

³³⁸ <https://www.dfs.ny.gov/about/press/pr1609211.htm>

³³⁹ https://www.dfs.ny.gov/insurance/exam_rpt/lemonade_f16.pdf

³⁴⁰ Insurance Institute, « Sharing Economy : Implication for the Insurance Industry in Canada », 2017, page 47.

³⁴¹ L'Atelier BNP Paribas, « L'assurance peer-to-peer prochaine étape de la désintermédiation ? », octobre 2014, et entrevue avec des experts américains et entrevue avec un expert ayant voulu rester anonyme.

³⁴² http://www.naic.org/cipr_t

5.6 Australie

En 2017, la plateforme allemande Friendsurance³⁴³ est devenue accessible aux consommateurs australiens. Elle leur offre de l'assurance vélo. Ce produit – le seul qu'elle propose – est offert aux personnes de 10 ans et plus. Elle serait d'ailleurs la seule à offrir de l'assurance aux personnes de 10 à 17 ans³⁴⁴.

Il y a deux régulateurs en Australie : l'Australian Prudential Authority, qui veille à assurer les obligations de solvabilité des assureurs³⁴⁵ et l'Australian Securities and Investment Commission (ASIC), qui assure l'encadrement des pratiques commerciales et la protection des consommateurs³⁴⁶. L'essentiel de l'encadrement provient du palier fédéral. Les assureurs doivent être inscrits auprès du régulateur et respecter un encadrement rigoureux ainsi que des règles de solvabilité très strictes. Les intermédiaires, les représentants et les réassureurs sont également réglementés³⁴⁷.

L'Australie n'offre pas de meilleures pratiques que les pays européens ou le Canada. Cependant, l'OCDE énonce que le bac à sable réglementaire de l'Innovation Hub de l'ASIC est inspirant dans le contexte du bac à sable réglementaire en assurance³⁴⁸.

En Australie, une Insurtech pourrait être éligible au bac à sable réglementaire si elle offrait de distribuer des produits et des services financiers ou qu'elle donnait des conseils, mais pas si elle était un manufacturier ou qu'elle accordait des prêts³⁴⁹. Seuls les produits en assurance de dommages peuvent y être distribués, et ils ne peuvent pas comporter une couverture de 50 000 \$ ou plus³⁵⁰. Pour être éligible au bac à sable réglementaire, l'Insurtech devra avoir obtenu son permis il y a moins de 12 mois ou ne pas l'avoir encore obtenu³⁵¹. De plus, elle devra offrir une innovation potentiellement révolutionnaire (*groundbreaking*) qui procure des bienfaits aux consommateurs³⁵².

³⁴³ Cette plateforme existe depuis 2010.

³⁴⁴ <https://www.insurancebusinessmag.com/au/news/breaking-news/friendsurance-launches-first-australian-insurance-product-77532.aspx>

³⁴⁵ <https://www.apra.gov.au/>

³⁴⁶ <https://asic.gov.au/>

³⁴⁷ <http://www.nortonrosefulbright.com/files/insurance-regulation-in-australia-74993.pdf> et <https://asic.gov.au/>

³⁴⁸ OCDE, « Technology and Innovation in the Insurance Sector », 2017, pages 30-31.

³⁴⁹ <http://download.asic.gov.au/media/4112096/licensing-exemption-for-fintech-testing-infographic.pdf>

³⁵⁰ <http://download.asic.gov.au/media/4112096/licensing-exemption-for-fintech-testing-infographic.pdf> et <https://asic.gov.au/for-business/your-business/innovation-hub/eligibility-for-assistance/>

³⁵¹ <https://asic.gov.au/for-business/your-business/innovation-hub/eligibility-for-assistance/>

³⁵² <https://asic.gov.au/for-business/your-business/innovation-hub/eligibility-for-assistance/>

5.7 Nouvelle-Zélande

Deux organismes supervisent en Nouvelle-Zélande ce secteur : la Reserve Bank of New Zealand (RBNZ) et la Financial Market Authority (FMA). La RBNZ, qui a été formée par l'Insurance Prudential Supervision Act 2010 (IPSA)³⁵³, est le régulateur en assurance³⁵⁴.

Ces deux organismes requièrent que toute organisation effectuant des activités d'assurance soit inscrite et assujettie à l'encadrement de ce secteur³⁵⁵. Il y a là des obligations quant aux fonds distincts en assurance. Les assureurs doivent se conformer à des obligations minimales de capital selon qu'ils proposent de l'assurance vie ou d'autres types d'assurance. Les permis des intermédiaires, tels les cabinets et les représentants, sont également encadrés. Cependant, il n'est pas nécessaire d'être inscrit pour exercer des activités d'intermédiation même si, dans les faits, la majorité des organisations le sont³⁵⁶.

La Financial Market Authority (FMA) encadre les professionnels du secteur ainsi que la conduite des marchés³⁵⁷. Elle impose de nombreuses obligations en matière de saine gestion, dont la divulgation d'information. Lors des multiples interventions qu'elle fait sur l'innovation dans le secteur financier, elle affirme que les plateformes d'assurance P2P n'ont pas les mêmes obligations de divulgation d'information financière à l'égard du régulateur qu'à l'égard d'autres entités inscrites³⁵⁸.

Dans un article, on mentionne que la plateforme PeerCover³⁵⁹, qui est un modèle hybride entre une plateforme de sociofinancement et une plateforme d'assurance P2P, s'est inscrite auprès du régulateur comme une entreprise offrant des services financiers. On y rapporte que le régulateur lui a demandé d'obtenir une opinion juridique pour l'éclairer quant à son statut. On y dit aussi que le fondateur de PeerCover ne croit pas qu'il agit comme un assureur, puisque l'assurance prévoit la garantie de paiement sur des événements futurs et incertains, et qu'il n'offre pas de garantie. Il prétend plutôt que PeerCover agit comme un fiduciaire qui se charge de dépôts d'argent – ici, le partage dépend de la garantie et il est incertain. PeerCover a

³⁵³ Article 3 et ss, Insurance (Prudential Supervision) Act 2010, 2010, No 111.

³⁵⁴ <https://www.rbnz.govt.nz/about-us>

³⁵⁵ <http://www.nortonrosefulbright.com/knowledge/publications/163120/insurance-regulation-in-new-zealand>

³⁵⁶ <http://www.nortonrosefulbright.com/knowledge/publications/163120/insurance-regulation-in-new-zealand>

³⁵⁷ <https://fma.govt.nz/about-us/what-we-do/who-we-regulate/>

³⁵⁸ <https://fma.govt.nz/compliance/guidance-library/advertising-and-comms-in-crowdfunding-and-p2p/>

³⁵⁹ Pour plus d'information sur cette plateforme, voir la section 6.

toutefois instauré un processus de traitement des plaintes qui peut mener au transfert d'un dossier vers un organisme de règlement des différends³⁶⁰.

En mars 2017, la RBNZ a lancé une consultation publique sur la nécessité de modifier l'IPSA. En juin 2017, 42 mémoires y avaient été déposés ; ils provenaient d'un grand nombre d'intervenants de divers domaines³⁶¹. On s'est notamment demandé si l'encadrement applicable était assez souple pour s'appliquer à l'ensemble des acteurs sur le marché de l'assurance. Dans certains mémoires, provenant surtout d'assureurs, on mentionnait qu'il fallait qu'il le soit. On craignait que les plateformes d'assurance P2P échappent à l'encadrement prudentiel³⁶². En octobre 2017, la RBNZ prévoyait la réalisation d'une étude plus approfondie sur la question des activités permettant aux plateformes d'être assujetties au même encadrement qu'un assureur³⁶³.

³⁶⁰ Insurance Institute, Société PAIA, « Les modèles d'assurances collaboratives : économie du partage, nouvelles technologies et mise en commun des risques », page 7.

³⁶¹ <https://www.rbnz.govt.nz/regulation-and-supervision/insurers/consultations-and-policy-development-for-insurers/active-policy-development/review-of-the-insurance-prudential-supervision-act-2010>

³⁶² *Ibid.*

³⁶³ <https://www.rbnz.govt.nz/-/media/ReserveBank/Files/Publications/Policy-development/Insurers/IPSA-review/submissions/Sovereign-IPSA-review-submission.pdf?la=en>

Section 6. Caractérisation et analyse de plateformes d'assurance pair à pair

6.1 Notre échantillon

Afin d'étudier de près des plateformes d'assurance pair à pair (P2P), nous avons réalisé un échantillon représentatif composé de plateformes des trois modèles existants³⁶⁴. Notre but était de découvrir ce qui y était susceptible d'affecter la protection des consommateurs³⁶⁵.

Pour être sélectionnées, les plateformes devaient satisfaire à certains critères :

- Offrir leurs services aux consommateurs de certaines des juridictions étudiées³⁶⁶ ;
- Fournir de l'information aux consommateurs, soit minimalement une description des services offerts et un document s'apparentant aux conditions de services ;
- Fournir cette information dans au moins une des deux langues officielles³⁶⁷.

Pour chacune des plateformes de notre échantillon, nous aborderons, dans la mesure du possible, les éléments suivants :

- l'inscription (ou non) de la plateforme auprès du régulateur
- les services offerts
- la présence d'un assureur ou d'un réassureur
- la sélection des membres
- la gestion du groupe
- la probabilité d'y être indemnisé au même titre qu'avec un assureur
- les mécanismes de traitement des plaintes et des différends
- les recours

Nous décrivons aussi brièvement les pratiques de plateformes ayant des produits surprenants ou intéressants, soit notamment la plateforme russe Lexi Club (Rega), la plateforme tchèque Prvni Klubova et la plateforme britannique Gaggel.

³⁶⁴ On trouve de l'information sur ces modèles à la section 2.

³⁶⁵ Tel que mentionné précédemment, la majorité des plateformes étudiées ne sont pas offertes aux consommateurs canadiens ; en fait, une seule l'est.

³⁶⁶ Ces juridictions sont le Canada, l'Australie, les États-Unis, la France, le Royaume-Uni et la Nouvelle-Zélande.

³⁶⁷ Notons que, lorsqu'une plateforme offrait ses services dans plusieurs pays, nous ne pouvions l'étudier que dans un pays où l'information était offerte en français ou en anglais.

6.2 Les plateformes qui agissent comme un courtier ou un cabinet

Dans cette section, nous faisons état des caractéristiques que comportent les plateformes qui agissent comme un courtier ou un cabinet, d'abord en proposant des tableaux qui permettent d'avoir une vue d'ensemble, ensuite en fournissant de l'information sur chaque plateforme étudiée.

Tableau 1 – Principales caractéristiques des plateformes *via* lesquelles les consommateurs font affaire avec un courtier ou un cabinet

Caractéristique	Friendsurance	Bought By Many	Inspeer	So-sure	WeCover	Otherwise (Amalfi)
Permis d'un régulateur	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Présence d'un assureur³⁶⁸	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Sélection d'un groupe par le consommateur	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion par les membres³⁶⁹	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Probabilité d'être indemnisé³⁷⁰	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Mécanisme de traitement des plaintes	Oui	Oui	Oui	Oui	Aucune mention ³⁷¹	Oui
Recours	Oui	En partie ³⁷²	Oui	Oui	En partie ³⁷³	Oui

³⁶⁸ Notons que, dans le contexte, l'assureur agit comme un réassureur et non comme un assureur traditionnel.

³⁶⁹ Tel que mentionné précédemment, dans certaines plateformes, ils peuvent notamment prendre des décisions quant à l'admissibilité d'un nouveau membre et le montant d'une réclamation. C'est ce dont il est question ici.

³⁷⁰ Ici, nous faisons référence à une indemnisation semblable à celle offerte par un assureur traditionnel.

³⁷¹ Puisque l'entreprise est inscrite auprès d'un régulateur, le consommateur devrait avoir les mêmes recours qu'avec un cabinet et un assureur.

³⁷² Il n'y a aucune clause selon laquelle les consommateurs ne peuvent pas se tourner vers les tribunaux.

³⁷³ Il est mentionné que les consommateurs peuvent avoir accès aux tribunaux civils.

6.2.1 Friendsurance

Cette entreprise a été fondée en Allemagne en 2010. Elle se décrit comme un courtier indépendant et elle fait affaire avec plus de 60 assureurs. Elle offre de l'assurance habitation, de l'assurance responsabilité civile et de l'assurance juridique³⁷⁴. En Australie³⁷⁵, elle offre de l'assurance pour les vélos mais aussi pour les risques afférents à l'utilisation d'un vélo, dont le vol et les blessures³⁷⁶. Avec son image de marque, elle joue sur les bienfaits de l'amitié. Son slogan est : « *Friendsurance : Friends with benefits* ». Les particuliers s'y réunissent en différents groupes. Lors du paiement de la prime, le groupe garde 40 % de la somme; le reste va à un assureur traditionnel afin de couvrir les réclamations, qui peuvent être substantielles³⁷⁷.

Tableau 2 – Principales caractéristiques de la plateforme Friendsurance

Pays	Catégorie d'assurance P2P	Produits offerts	Inscrite auprès du régulateur
Australie et Allemagne	Courtier et mutuelle Groupe de consommateurs formés sur la plateforme	<u>En Australie</u> : Assurance pour les vélos et tout risque afférents (blessures, vol et décès) <u>En Allemagne</u> : Assurance habitation, assurance responsabilité civile et assurance juridique.	Oui, a une licence similaire à un courtier ou à un cabinet dans les deux juridictions Fait affaire avec des assureurs inscrits et assujettis à l'encadrement applicable

Friendsurance est inscrite auprès du régulateur à titre de cabinet tant en Allemagne qu'en Australie ; dans les deux pays, elle est assujettie à l'encadrement applicable. En Australie, c'est

³⁷⁴ Insurance Institute, Société PAIA, « Les modèles d'assurance collaborative : économie du partage, nouvelles technologies et mise en commun des risques », page 5 et <https://www.friendsurance.com.au>.

³⁷⁵ Nous avons étudié la plateforme australienne, car les documents étaient accessibles en anglais.

³⁷⁶ <https://www.friendsurance.com.au>

³⁷⁷ Michel Turcotte, « L'assurance sans assureur ou le P2P », Assurance et gestion des risques, Vol. 84 (1-2), page 81.

l'assureur NWC qui est derrière elle et Lloyd's qui agit à titre de *CoverHolder*³⁷⁸. Selon M. Michel Turcotte, elle n'agit pas comme un assureur puisque, étant donné qu'elle n'utilise pas son propre capital, elle n'a pas à respecter les diverses règles de solvabilité. De plus, puisqu'elle gère le fonds des groupes, elle ne se limite pas aux opérations d'un cabinet. Fait à noter : les assureurs avec lesquels elle fait affaire, eux, sont encadrés comme tous les assureurs.

Friendsurance fournit aux consommateurs un guide des services financiers (*Financial Services Guide*), ce qui est prescrit par la loi. Ce document décrit les services offerts et fournit de l'information quant aux sujets suivants : la rémunération des personnes qui offrent les services, la façon dont les renseignements personnels sont protégés et la façon dont la plateforme est rémunérée³⁷⁹. On y énonce que le consommateur peut utiliser le mécanisme de plainte interne de Lloyd's et que, s'il n'est pas satisfait, il peut ensuite se tourner vers le Financial Ombudsman Service, un organisme indépendant qui fournit un mécanisme de traitement des plaintes et de règlements³⁸⁰. Les tribunaux australiens ont une compétence exclusive en cas de litige ; les consommateurs conservent leurs recours civils.

Friendsurance fournit aussi un document de divulgation sur le produit et le contenu de la police. Ce document, intitulé *Product Disclosure Statement including Policy Wording*, compte 24 pages. Il mentionne, dans un langage relativement simple, quelles sont les parties prenantes et il les décrit. Il renseigne aussi sur les conditions d'admissibilité, le risque couvert, le délai de rétractation, la procédure d'annulation et son impact sur le remboursement ainsi que les mécanismes de traitement des plaintes. Il contient un autre document portant sur la police. Cet autre document explique notamment les risques couverts à propos du vélo et de son utilisation (notamment le vol, l'accident et l'invalidité) ainsi que le montant maximal de la couverture, les exclusions et les définitions. Des exemples de risques liés au vélo (dent brisée, jambe cassée, etc.) sont illustrés à l'aide de scénarios présentés dans des tableaux, ce qui en facilite la compréhension.

³⁷⁸ Dans certains pays tels l'Australie et le Royaume-Uni, cela peut sembler similaire au concept de l'agence au Québec, mais la structure corporative y est différente. Voir <https://www.lloyds.com/market-resources/delegated-authorities/compliance-and-operations/about-coverholders>

³⁷⁹ <https://www.friendsurance.com.au/documents/BikeProductDisclosureStatement.pdf>

³⁸⁰ <https://www.friendsurance.com.au/documents/BikeProductDisclosureStatement.pdf>

À noter : les réclamations se font de façon similaire à celle faites auprès d'un assureur, mais on affirme que le processus est plus simple et plus rapide. L'assuré conserve les mêmes droits que lorsqu'il fait affaire avec un assureur traditionnel. À la fin de l'année financière, s'il reste de l'argent dans un groupe, les sommes sont redistribuées aux membres de ce groupe. Si aucun membre d'un groupe ne fait de réclamation, chaque membre peut recevoir un bonus³⁸¹. On peut craindre que cela incite les membres à ne pas faire de réclamation en cas de dommages, mais ce risque est moins présent avec ce modèle qu'avec le modèle d'autogouvernance³⁸².

6.2.2 Bought by Many

Bought by Many est une plateforme du Royaume-Uni qui agit à titre de courtier. Elle fonctionne depuis 2012, mais offre des produits depuis 2017. Elle est accessible aux consommateurs de l'Angleterre et du pays de Galles. Elle a entamé ses activités en offrant de l'assurance pour les animaux exotiques et de l'assurance voyage pour les personnes ayant des problèmes de santé³⁸³, des produits que les assureurs n'offrent généralement pas ou qu'ils offrent à un prix exorbitant³⁸⁴.

Tableau 3 – Principales caractéristiques de la plateforme Bought by Many

Pays	Catégorie d'assurance P2P	Produits offerts	Inscrite auprès du régulateur
Royaume Uni	Courtier et mutuelle Groupe de consommateurs formés sur la plateforme	Assurance pour les animaux de compagnie et assurance voyage pour les personnes ayant des problèmes de santé Semble offrir de l'assurance vie et de l'assurance maladie et accident ³⁸⁵	Oui, auprès de la Financial Conduct Authority (FCA) Fait affaire avec des assureurs qui, eux aussi, sont inscrits et assujettis à l'encadrement applicable

³⁸¹ <https://www.friendsurance.co.uk> et Insurance Institute, « Sharing Economy : Implication for the Insurance Industry in Canada », 2017, page 48.

³⁸² Rappelons que, dans ce modèle, il y a partage du risque entre des particuliers.

³⁸³ <https://boughtbymany.com/>

³⁸⁴ <https://boughtbymany.com/>

³⁸⁵ C'est du moins ce que semblait indiquer son site Web.

Les consommateurs y forment des groupes en fonction de leurs caractéristiques personnelles et du type d'assurance souhaité. Par exemple, on y trouve un groupe pour les amateurs de danse qui souhaitent de l'assurance accident et maladies, un groupe pour les jeunes professionnels qui cherchent de l'assurance vie et un groupe pour les propriétaires de maison intelligente qui souhaitent de l'assurance habitation³⁸⁶.

Nous avons analysé le site web, les conditions de l'entente et la politique de confidentialité de Bought By Many. Cette entreprise affirme être un courtier. Elle est inscrite à la *Financial Conduct Authority*. Elle est assujettie à toutes les obligations liées à son permis d'exercice. Elle fait affaire avec plus d'une trentaine d'assureurs³⁸⁷ qui, eux aussi, sont inscrits auprès du régulateur et assujettis à l'encadrement des assureurs, incluant les règles relatives au traitement des consommateurs (obligation de divulgation d'information et mécanismes de plaintes), et aux règles de solvabilité. Le consommateur a aussi accès aux tribunaux du Royaume-Uni et ce sont les lois de cette juridiction qui seront applicables en cas de litige. Malgré tout cela, Bought By Many affirme offrir un service sans garantie ; elle limite sa responsabilité, sauf lorsque cela est interdit par la loi³⁸⁸.

6.2.3 Inspeer

Cette entreprise française, qui existe depuis 2014, fonctionne de façon similaire aux deux précédentes. Elle offre de l'assurance collaborative à des conducteurs de voiture électrique. Ses membres ont accès à une assurance tous risques, ce qui inclut la responsabilité civile, l'assurance collision et une assurance pour la batterie de la voiture électrique³⁸⁹. Cette assurance est fournie par un assureur³⁹⁰ inscrit et encadré.

³⁸⁶ <https://boughtbymany.com/home-insurance/>

³⁸⁷ <https://boughtbymany.com/terms/>

³⁸⁸ <https://boughtbymany.com/terms/>

³⁸⁹ <https://www.inspeer.me/garanties-et-assistance/>

³⁹⁰ <https://www.inspeer.me/wp-content/uploads/2017/09/Dispositions-générales-Inspeer-EQAF0693A-1707.pdf>

Tableau 4 – Principales caractéristiques de la plateforme Inspeer

Pays	Catégorie d'assurance P2P	Produit offert	Inscrite auprès du régulateur
France	Courtier et mutuelle Groupe de consommateurs formés sur la plateforme	Assurance automobile pour les conducteurs de voiture électrique	Oui, auprès de l'ORIAS ³⁹¹ Soumise aux obligations de divulgation du Code de l'assurance Fait affaire avec des assureurs qui, eux aussi, sont inscrits et assujettis à l'encadrement applicable

Inspeer est inscrite à titre de courtier auprès du régulateur³⁹². Nous avons analysé l'information qui se trouve sur son site, dont le document intitulé « Mentions légales³⁹³ », les dispositions générales de l'assurance voiture électrique³⁹⁴ et les dispositions spéciales³⁹⁵.

Inspeer est inscrite auprès de l'ORIAS³⁹⁶ et respecte les obligations financières prévues aux articles L512-6 et L 512-7 du Code des assurances. Elle affirme proposer des produits d'assurance et respecter l'ensemble des règles quant à la divulgation d'information. Elle énonce aussi l'importance de ne pas faire de fausse déclaration et l'impact que cela pourrait avoir sur la réclamation de l'assuré. Elle divulgue de l'information sur le droit de renonciation et les délais de traitement d'une réclamation ainsi que sur les mécanismes de plaintes et de règlement des différends. Elle limite sa responsabilité lorsque le préjudice relève de l'assureur. Elle permet aux membres d'être récompensés pour bonne conduite³⁹⁷.

³⁹¹ Il s'agit du registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance.

³⁹² <https://www.inspeer.me/informations-juridiques/#cgu>

³⁹³ <https://www.inspeer.me/informations-juridiques/#cgu>

³⁹⁴ <https://www.inspeer.me/wp-content/uploads/2017/09/Convention-dAssistance-Inspeer-ME3-1707.pdf>

³⁹⁵ <https://www.inspeer.me/wp-content/uploads/2017/09/Disposition-speciales-Inspeer-EQAF065A-1707.pdf>

³⁹⁶ Il s'agit du registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance.

³⁹⁷ <https://www.inspeer.me/informations-juridiques/#cgu>

6.2.4 So-Sure

So-Sure est une plateforme du Royaume-Uni aussi accessible en Angleterre et au pays de Galles. Elle offre de l'assurance pour les téléphones intelligents. Elle dit miser entièrement sur une bonne expérience client, particulièrement au stade de la réclamation (elle affirme que les membres sont indemnisés le jour même). Ici, les consommateurs sont regroupés en fonction du modèle de téléphone intelligent qu'ils possèdent. Les membres peuvent recruter d'autres membres. Cela leur permet d'avoir à payer une prime moins élevée, mais aussi de recevoir une récompense qui peut être importante. Une récompense sera aussi versée aux membres d'un groupe lorsqu'aucune réclamation n'y a été faite.

Tableau 5 – Principales caractéristiques de la plateforme So-Sure

Pays	Catégorie d'assurance P2P	Produit offert	Inscrite auprès du régulateur
Royaume-Uni	Courtier et mutuelle Groupes de consommateurs formés sur la plateforme	Assurance de dommages pour les téléphones intelligents	Oui, auprès de la FCA Fait affaire avec des assureurs inscrits et assujettis à l'encadrement applicable

Nous avons analysé certaines mentions sur le site web, ainsi qu'une police d'assurance pour un iPhone 8³⁹⁸. So-Sure est inscrite auprès de la *Financial Conduct Authority* et détient une licence de courtier. Elle fait affaire avec un assureur inscrit en Estonie³⁹⁹. Dans la police, l'information paraît claire et simple – So-Sure utilise une présentation multistratè⁴⁰⁰, ce qui facilite la lecture et permet de repérer l'information rapidement. Elle renseigne sur le risque couvert, les conditions et les exclusions. Elle indique aussi comment faire une réclamation et une plainte,

³⁹⁸ Pour avoir accès à cette police, le testeur anonyme n'avait qu'à indiquer le modèle de son téléphone intelligent, et on lui présentait un groupe dont, avant de décider de s'y joindre, il pouvait consulter la police d'assurance ; nous n'avons pas souscrit l'assurance.

³⁹⁹ <https://wearesosure.com/phone-insurance/apple+iphone+8+64GB>

⁴⁰⁰ <https://wearesosure.com/phone-insurance/apple+iphone+8+64GB>

⁴⁰⁰ La divulgation multistratè est la présentation de l'information de façon condensée avec des intertitres. Si le consommateur veut plus d'information, il peut cliquer sur l'onglet.

d'abord à l'interne, puis à l'Ombudsman. Elle énonce que le droit applicable est le droit anglais et que les recours ne sont pas limités⁴⁰¹.

6.2.5 WeCover

Il s'agit d'une plateforme française qui offre de l'assurance automobile. Elle fonctionne de façon similaire aux plateformes dont il a été question précédemment⁴⁰². WeCover est inscrite auprès de l'ORIAS et est assujettie à l'encadrement de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Au besoin, le consommateur peut utiliser le mécanisme de plainte interne et de règlement des différends ; s'il n'est pas satisfait, il peut se tourner vers la Médiation de l'assurance⁴⁰³.

Tableau 6 – Principales caractéristiques de la plateforme WeCover

Pays	Catégorie d'assurance P2P	Produit offert	Inscrite auprès du régulateur
France	Courtier et mutuelle Groupes de consommateurs formés sur la plateforme	Assurance automobile	Oui, auprès de l'ORIAS Assujettie à la supervision de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) Fait affaire avec des assureurs inscrits et assujettis à l'encadrement applicable

6.2.6 Otherwise (Amalfi)

Otherwise est une plateforme française. Son mode de fonctionnement est similaire à celui des autres plateformes dont nous avons déjà parlé. Elle offre de l'assurance « complémentaire santé⁴⁰⁴ », « surcomplémentaire santé⁴⁰⁵ » et de l'assurance pour animaux de compagnie⁴⁰⁶.

⁴⁰¹ <https://wearesosure.com/phone-insurance/apple-iphone+8+64GB>

⁴⁰² <https://www.wecover.fr>

⁴⁰³ <https://www.wecover.fr/mentions/>

⁴⁰⁴ En France, comme au Canada, l'État a un régime public en matière de santé. Toutefois, tout n'est pas couvert, par exemple l'optométriste, le dentiste et certains frais liés à l'hospitalisation, comme une chambre privée.

⁴⁰⁵ Le consommateur peut se la procurer pour obtenir une meilleure couverture que ce qu'il lui est offert en assurance collective au travail, par exemple l'absence d'un délai de carence.

⁴⁰⁶ <https://otherwise.fr>

Elle verse des récompenses allant jusqu'à 25 % du paiement de la prime. Elle est inscrite auprès de l'ORIAS et est assujettie à l'encadrement de l'ACPR⁴⁰⁷. Elle ne restreint pas l'accès aux tribunaux français, mais elle limite sa responsabilité quant à l'information inscrite sur son site Web. Elle indique qu'elle n'offre pas de conseils⁴⁰⁸.

Tableau 7 – Principales caractéristiques de la plateforme Otherwise (Amalfi)

Pays	Catégorie d'assurance P2P	Produits offerts	Inscrite auprès du régulateur
France	Courtier et mutuelle Groupes de consommateurs formés sur la plateforme	Assurance pour les animaux de compagnie, assurance maladie complémentaire et assurance maladie surcomplémentaire	Oui, auprès de l'ORIAS Assujettie à la supervision de l'ACPR Fait affaire avec des assureurs inscrits et assujettis à l'encadrement applicable

⁴⁰⁷ <https://otherwise.fr/mentions-legales/>

⁴⁰⁸ <https://otherwise.fr/mentions-legales/>

6.3 Les autres types de plateformes

Dans cette section, nous faisons état des caractéristiques que comportent les autres types de plateformes, soit celles où l'on trouve un assureur et des groupes de consommateurs ainsi que celles qui fonctionnent selon le modèle d'autogouvernance.

Tableau 8 – Principales caractéristiques des autres types de plateformes

Caractéristiques	Lemonade	Besure	Teambrella
Services offerts	Assureur	Partage de risque – modèle d'autogouvernance	Partage de risque – modèle d'autogouvernance
Permis d'un régulateur	Oui	Non	Non
Présence d'un assureur⁴⁰⁹	Oui	Non	Non
Sélection d'un groupe par le consommateur	Oui	Oui	Oui
Gestion par les membres⁴¹⁰	Non	Oui	Oui
Probabilité d'être indemnisé⁴¹¹	Oui	Moindre qu'avec un assureur	Moindre qu'avec un assureur
Mécanisme de traitement des plaintes	Oui	Non	Non
Recours	Oui ⁴¹²	En grande partie ⁴¹³	En presque totalité ⁴¹⁴

⁴⁰⁹ Notons que, dans le contexte, l'assureur agit comme un réassureur et non comme un assureur traditionnel.

⁴¹⁰ Tel que mentionné précédemment, dans certaines plateformes, ils peuvent notamment prendre des décisions quant à l'admissibilité d'un nouveau membre et le montant d'une réclamation. C'est ce dont il est question ici.

⁴¹¹ Ici, nous faisons référence à une indemnisation semblable à celle offerte par un assureur traditionnel.

⁴¹² Lemonade a un permis d'assureur (*carrier*). Il est donc fort probable que le consommateur ait accès aux mêmes recours qu'avec un assureur traditionnel.

⁴¹³ Elle limite les droits et l'accès aux tribunaux en imposant l'introduction d'un recours devant les tribunaux de l'État du Delaware.

⁴¹⁴ Elle limite l'accès aux tribunaux et les droits des consommateurs. Elle impose l'arbitrage obligatoire.

6.3.1 Lemonade

L'entreprise américaine *Lemonade* est la seule où l'on trouve un assureur et des groupes de consommateurs. Elle est composée de trois organisations, soit *Lemonade Insurance Company* (ci-après Lemonade)⁴¹⁵, un assureur⁴¹⁶, *Lemonade Insurance Agency LLC*, qui agit comme un intermédiaire, et *Lemonade Ltd*, qui fournit la technologie. En septembre 2016, Lemonade a obtenu son permis d'assurance auprès du régulateur de l'État de New York. Lemonade est accessible dans cet État et dans 15 autres États⁴¹⁷ ainsi que dans le district fédéral de Columbia. Elle est assujettie aux mêmes obligations que les assureurs, notamment au plan des règles de solvabilité.

Tableau 9 – Principales caractéristiques de la plateforme Lemonade

Pays	Catégorie d'assurance P2P	Produit offert	Inscrite auprès du régulateur
États-Unis	Assureur et mutuelle Groupes de consommateurs formés sur la plateforme	Assurance de dommages pour les locataires et les propriétaires	Oui, elle a une licence d'assureur (<i>carrier</i>) dans les États américains où elle offre ses services

Lemonade offre de l'assurance habitation pour les locataires et les propriétaires⁴¹⁸. Elle dit offrir de l'assurance 2.0 et affirme que ce modèle d'affaires favorise la transparence et la rapidité. Elle dit que, en faisant affaire avec elle, on peut souscrire de l'assurance en 90 secondes et être indemnisé en trois minutes. Elle affirme que ses prix sont moins élevés que ceux des autres assureurs traditionnels⁴¹⁹.

⁴¹⁵ Ce titre est contesté par d'autres plateformes telle Prvni Klubova.

⁴¹⁶ Lemonade a obtenu son permis d'assurance auprès du régulateur de l'État de New York en septembre 2016. Voir <https://www.lemonade.com/lemonade-goes-nationwide> et <https://www.lemonade.com/terms-of-service>.

⁴¹⁷ Il s'agit des États suivants : Californie, Illinois, Texas, Rhode Island, New Jersey, Nevada, Ohio, Georgie, Pennsylvanie, Maryland, Iowa, Wisconsin, Arizona, Nouveau-Mexique et Michigan.

⁴¹⁸ Insurance Institute, « Sharing Economy : Implication for the Insurance Industry in Canada », 2017, page 47.

⁴¹⁹ <https://www.lemonade.com>

Lemonade dit offrir de l'assurance avec « du cœur ». C'est qu'elle permet aux consommateurs d'être regroupés en fonction de l'organisme de charité dont la cause leur tient à cœur. C'est à cet organisme que le surplus du groupe sera versé. Cela diffère effectivement de ce que font les assureurs traditionnels

Lemonade vise à créer la police 2.0, soit une police simple, conviviale, pertinente et numérique – la police sera épurée, relativement courte et rédigée dans un langage facile à comprendre. Elle dit vouloir offrir une plateforme « *open source*⁴²⁰ ». Elle dit aussi privilégier une très grande autonomisation des polices et veut élargir la portée de la couverture d'assurance, le but étant de réduire le nombre d'exclusions et de les rendre plus faciles à comprendre. Toutefois, elle affirme que les exclusions ne peuvent être toutes éliminées⁴²¹.

Elle prélève des frais mensuels qui servent en grande partie à procurer au consommateur de la réassurance ainsi qu'à satisfaire les règles liées au fonds de maintien de capital; ces obligations relèvent de son statut d'assureur. Le premier objectif de Lemonade est d'être en mesure de payer les réclamations ; cela se fait notamment grâce à la réassurance. D'ailleurs Lemonade dit être plus susceptible d'indemniser qu'un assureur, car son but n'est pas de faire du profit. Par ailleurs, elle a une licence B-Corp, ce qui signifie qu'elle doit prendre en compte les intérêts de tous ses membres, pas uniquement ceux de ses actionnaires⁴²².

Au plan des mécanismes de traitement des plaintes, nous n'avons pas trouvé d'information sur le site. Toutefois, puisque Lemonade est inscrite à titre d'assureur, elle est assujettie au même encadrement que les assureurs. En toute logique, le consommateur devrait donc pouvoir utiliser les mécanismes de plaintes prévus par le régulateur ainsi que des recours civils. Cela dit, nous ne pouvons affirmer avec certitude que c'est possible.

⁴²⁰ L'*open source* est un programme informatique dont le code source est offert avec une licence permettant à quiconque de le lire, de le modifier ou de le redistribuer. Cela permet le partage de libre savoir informatique. Voir <https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/open-source/>

⁴²¹ <https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/open-source/>
<https://stories.lemonade.com/worlds-first-open-source-insurance-policy-blog-9c3ebb70edff>

⁴²² <https://www.bcorporation.net/community/lemonade-inc.>

6.3.2 Besure

Tel que mentionné précédemment, au Canada, nous n'avons trouvé qu'une seule véritable plateforme d'assurance P2P ; il s'agit de Besure, qui est établie à Calgary⁴²³. Besure se décrit comme une plateforme de partage de risques et une solution de rechange à l'assurance. Elle fournit de l'assurance de dommages pour certains biens tels les appareils électroniques, les vélos, les skis et les téléphones intelligents. Elle offre aussi de l'assurance pour les animaux. Elle vise à agir comme un « filet de protection sociale pour ceux qui sont laissés de côté par l'industrie de l'assurance⁴²⁴ ». Elle affirme offrir la paix de l'esprit pour de petites réclamations, par exemple la perte d'un vélo ou d'une guitare⁴²⁵.

Tableau 10 – Principales caractéristiques de la plateforme Besure

Pays	Catégorie d'assurance P2P	Produits offerts	Inscrite auprès du régulateur
Canada	Autogouvernance	Autoassurance pour des biens tels des instruments de musique, des lunettes, des vélos et des téléphones intelligents Autoassurance pour les animaux de compagnie	Non Elle dit ne pas offrir d'assurance ou d'activités d'intermédiation Elle dit n'offrir que la technologie pour mettre en contact les consommateurs

Nous avons étudié le site web, les conditions de l'entente et la politique de confidentialité de Besure⁴²⁶. Cette entreprise fonctionne grâce aux réseaux sociaux, ce qui permet de favoriser la transparence et d'en connaître davantage sur les membres potentiels. Au stade de l'admission, le consommateur peut être invité ou trouver, sur le site de l'entreprise, un groupe auquel il peut se joindre. Chaque groupe existe en fonction du risque assurable ; par exemple, il peut y avoir un groupe de skieurs⁴²⁷. Pour devenir membre d'un groupe, il faut accepter les conditions de

⁴²³ Nous ne pouvons affirmer que Besure est réellement accessible aux consommateurs. Deux de nos experts ont soulevé des doutes. De plus, à l'hiver 2017-2018 et au printemps 2018, nous avons remarqué qu'il n'était plus possible de se joindre à un groupe. À partir de ce moment, l'entreprise a aussi cessé de répondre à nos courriels.

⁴²⁴ Insurance Institute, Société PAIA, « Les modèles d'assurance collaborative : économie du partage, nouvelles technologies et mise en commun des risques », commentaire rapporté de M. Lalani, page 3.

⁴²⁵ <https://besure.com/pages/About+Us/9>

⁴²⁶ Nous avons aussi contacté Besure pour une entrevue téléphonique. Même si l'entreprise a d'abord accepté, l'entrevue n'a pas eu lieu.

⁴²⁷ Insurance Institute, Société PAIA, « Les modèles d'assurance collaborative : économie du partage, nouvelles technologies et mise en commun des risques », page 3.

l'entente, la politique de confidentialité et les règles. Une fois que le groupe compte suffisamment de membres pour pouvoir commencer ses activités, le montant de la contribution des membres ne peut plus augmenter. Besure prend 10 % de frais de commission⁴²⁸.

Les groupes sont formés et administrés par les membres. Chaque groupe a sa page et les membres peuvent y suivre les activités du groupe. C'est un bon point pour la transparence, car les membres peuvent savoir exactement où va leur argent. Besure dit utiliser des calculs actuariels pour déterminer le risque assurable. Au moment d'une réclamation, les membres décident de sa validité. Selon Besure, qui de mieux qu'un planchiste pour déterminer une réclamation dans ce domaine⁴²⁹ ?

Besure dit offrir uniquement la technologie, soit la plateforme, qui met en contact les consommateurs pour former des groupes. Elle dit que sa plateforme permet l'autoassurance, et c'est son seul engagement envers les consommateurs. À plusieurs endroits, dans les conditions de l'entente et dans les règlements de la plateforme, Besure nie être un assureur, un courtier ou un intermédiaire. Elle dit aussi n'être pas liée à un assureur et ne pas garantir d'indemnisation. Elle dit enfin ne prendre aucune décision quant aux groupes⁴³⁰.

Pourtant, à de nombreux endroits sur son site Web, Besure utilise l'expression « assurance sociale » (*social insurance*) ou « autoassurance » (*self-insurance*). Dans la section « À propos de nous », elle parle des services offerts par un assureur, puis ajoute : « Qu'en est-il des plus petites choses comme votre cellulaire, vos lunettes ou votre guitare ? Ces biens ne sont souvent pas couverts par une assurance traditionnelle ou, s'ils le sont, en cas de réclamation, l'augmentation des primes ou de la franchise sera si élevée qu'elle reviendra plus cher que la valeur du bien. » Les représentations de Besure peuvent laisser croire qu'elle offre un produit d'assurance ou un produit similaire⁴³¹.

De plus, Besure dit qu'elle prend des mesures pour protéger les renseignements personnels des consommateurs, notamment en anonymisant ces renseignements avant de les partager pour des fins de marketing et de publicité ciblée. Besure estime que la responsabilité de la

⁴²⁸ Insurance Institute, Société PAIA, « Les modèles d'assurance collaborative : économie du partage, nouvelles technologies et mise en commun des risques », page 4.

⁴²⁹ Cette phrase s'inspire de ce qui est écrit sur le site de Besure, soit : « A snowboarder is better educated on snowboarding than a cold-hating adjuster, right ? »

⁴³⁰ <https://besure.com/terms-conditions> <https://besure.com/>

⁴³¹ <https://besure.com/terms-conditions> <https://besure.com/>

confidentialité des comptes incombe aux consommateurs. L'entreprise recueille moult renseignements personnels et certains ne semblent pas nécessaires pour assurer le service. C'est le cas notamment de ceux liés aux membres des différents groupes, ainsi que de ceux obtenus par des tiers ou *via* un site Web. Cela inclut par exemple les renseignements publiés par le consommateur sur divers réseaux sociaux, et de l'information obtenue de la part de partenaires tiers. Besure recueille aussi les caractéristiques des différents appareils utilisés pour assurer le service ainsi que les adresses IP, les identifiants et les données liées à la géolocalisation⁴³² ; ces données sont, elles aussi, considérées comme des renseignements personnels par le Commissariat à la protection de la vie privée⁴³³.

Les fins de la collecte seraient liées au service, mais il y a un problème avec le partage de cette information. Besure dit partager certaines informations pour du marketing⁴³⁴. Cela est préoccupant pour la protection des consommateurs, même si les données sont anonymisées.

Besure édicte des règles de conduite que les membres doivent suivre ; s'ils ne le font pas, ils peuvent être expulsés de la plateforme. Besure dit qu'elle n'est pas responsable du contenu partagé sur sa plateforme. Elle dit que les consommateurs utilisent la plateforme à leurs risques. Elle n'offre aucune des garanties conférées par la loi ou que l'on trouve habituellement dans les contrats.

Besure limite les droits et les recours des consommateurs. Elle impose les lois de l'État du Delaware, indépendamment de l'endroit où le contrat a été conclu, ainsi que les dispositions visant les conflits de lois. Elle dit que les consommateurs ne pourront intentier un recours contre elle que devant les tribunaux du Delaware. Si l'on en venait à qualifier Besure d'assureur ou de cabinet, cela contreviendrait aux législations de l'ensemble des provinces canadiennes étudiées. Si l'on en venait à qualifier son contrat de contrat de consommation, cela contreviendrait aux lois et à des décisions de la Cour suprême. Au Québec, cela contreviendrait aussi au droit civil général⁴³⁵.

⁴³² <https://besure.com/privacy-policy>

⁴³³ CPVP, « Ce qu'une adresse IP peut révéler à votre sujet », mai 2013, LPRPDE No 2006-351, et SCASSA Teresa, « Electronic Commerce and Internet Law », 2nd Edition, CCH Canadian, Toronto, 2012, page 174.

⁴³⁴ <https://besure.com/privacy-policy>

⁴³⁵ <https://besure.com/terms-conditions>

Mais il y a pire. Selon Besure, le consommateur qui utilise sa plateforme s'engage à indemniser l'entreprise si une action était intentée contre elle en raison de son comportement; il renonce aussi à l'avance à tout recours contre la plateforme et cela, pour toute action intentée par une tierce partie⁴³⁶.

6.3.3 Teambrella

Teambrella est une plateforme d'assurance P2P russe de type autogouvernance qui utilise la technologie de la chaîne de blocs et la cryptomonnaie. Lancée en octobre 2017, elle est accessible à certains consommateurs européens (Pays-Bas) et américains (Amérique du Sud). Elle décrit ses services comme « n'étant pas de l'assurance, quelque chose de mieux » (traduction libre).

Les membres s'engagent uniquement à former des groupes pour de l'assurance automobile⁴³⁷, de l'assurance pour les animaux et de l'assurance pour certains biens personnels (cellulaires, vélos et ordinateurs). Ils s'engagent à ne pas se regrouper pour de l'assurance de personnes⁴³⁸.

Nom	Catégorie d'assurance P2P	Produits offerts	Inscrite auprès du régulateur
Russie Accessible en Europe est en Amérique du Sud Dit vouloir atteindre le marché américain	Autogouvernance	Autoassurance pour certains meubles et biens personnels (cellulaires, vélos et ordinateurs), les animaux et l'automobile	Non Elle dit ne pas offrir d'assurance ou d'activités d'intermédiation Elle dit n'offrir que la technologie pour mettre en contact les consommateurs

⁴³⁶ <https://besure.com/terms-conditions>

⁴³⁷ Mentionnons qu'à cause de cela, il est plus risqué d'utiliser cette plateforme que toutes celles dont nous avons parlé précédemment. En matière d'assurance automobile, la non-indemnisation comporte des conséquences financières importantes. Par ailleurs, notons qu'il nous a été impossible de savoir quel type d'assurance automobile était offert. <https://teambrella.com>

⁴³⁸ <https://teambrella.com> <https://teambrella.com/TermsOfService.pdf>

Les membres décident de l'admissibilité des autres membres, de la recevabilité des demandes d'indemnisation ainsi que de la somme accordée⁴³⁹. Teambrella est la seule plateforme à permettre l'utilisation d'un portefeuille de cryptomonnaie *Etherium*⁴⁴⁰. Elle limite alors la responsabilité financière du consommateur à la somme qui se trouve dans son portefeuille⁴⁴¹.

Sur la plateforme Teambrella, des experts peuvent exercer des activités assez similaires à celles d'un expert en sinistres. L'entreprise dit que ces experts doivent avoir une formation, une expérience à titre d'expert en sinistres ou encore une expérience importante qui peut être utile en l'espèce. Il y a une série de règles applicables aux experts.

Nous avons analysé les conditions d'utilisation pour les utilisateurs américains ; nous en tenons compte lors de notre analyse. Plusieurs clauses sont inquiétantes. La plupart de celles-ci sont similaires à celles de Besure. Ainsi, dans la section Exonération (*disclaimer*), Teambrella dit que le service offert n'est pas de l'assurance et ne vise pas à promouvoir une couverture d'assurance de quelque façon que ce soit. Teambrella affirme être uniquement une plateforme numérique qui vise à mettre en contact des consommateurs afin qu'ils puissent former des groupes ou des « équipes »⁴⁴².

Le rôle de Teambrella se limite à fournir la technologie pour la plateforme. Les groupes peuvent gérer certaines choses, soit l'admission des membres, les demandes de réclamation et leur révision, l'approbation des paiements et la gestion des sommes. Teambrella établit de nombreux paramètres de défaut, mais les groupes peuvent les modifier. Par ailleurs, elle impose une série de règles que les membres doivent respecter⁴⁴³. Celles-ci concernent la divulgation d'information sur le paiement, les critères d'admissibilité des nouveaux membres, l'explication du paiement, la manière de faire une estimation, le montant de l'indemnisation, le mode de paiement des experts et les mécanismes de règlement de la plateforme. Comme Besure, Teambrella permet aux membres du groupe de régler leurs différends entre eux⁴⁴⁴.

⁴³⁹ <https://teambrella.com/TermsOfService.pdf>

⁴⁴⁰ <https://teambrella.com>

⁴⁴¹ <https://teambrella.com> et Insurance Institute, Société PAIA, « Les modèles d'assurance collaborative : économie du partage, nouvelles technologies et mise en commun des risques », page 2, et <https://teambrella.com/WhitePaper.pdf>.

⁴⁴² <https://teambrella.com> et <https://teambrella.com/WhitePaper.pdf>

⁴⁴³ <https://teambrella.com> et <https://teambrella.com/WhitePaper.pdf>

⁴⁴⁴ <https://teambrella.com> et <https://teambrella.com/WhitePaper.pdf>

Toujours comme Besure, Teambrella dit que ses membres acceptent d'utiliser sa plateforme à leurs risques et périls et qu'elle n'est pas responsable des risques liés au modèle d'autogouvernance, à la technologie de la chaîne de blocs et à la cryptomonnaie. Elle dit que, même si elle met en place des procédures, elle ne peut garantir qu'il n'y aura aucune fraude et que, si une fraude était commise par un membre, elle n'en serait pas responsable. Chaque membre assume tous les impacts financiers de l'utilisation de la plateforme et reconnaît avoir les moyens financiers pour essuyer une perte financière⁴⁴⁵.

Comme Besure, Teambrella n'offre aucune garantie. De plus, elle limite les droits et recours des consommateurs en imposant les lois de l'État du Delaware. Elle impose aussi l'arbitrage obligatoire et limite l'accès aux tribunaux. Elle énonce que le membre renonce à réclamer toutes formes de dommages liés à l'utilisation de la plateforme et tous les dommages matériels qui peuvent en résulter⁴⁴⁶.

6.3.4 Quelques autres

Au cours de notre recherche, nous avons vu plusieurs autres plateformes sans pouvoir vérifier si elles étaient actives ou non. Certaines semblent donner accès à des produits semblables à ceux que nous avons étudiés. D'autres donnent accès à des produits et services surprenants. Nous ne les avons pas incluses dans notre analyse, mais nous les présentons brièvement ici.

Lexi Club⁴⁴⁷, qui appartient à Rega, propose de l'assurance pour animaux aux consommateurs russes. Elle souhaite atteindre les marchés européen et américain. Comme c'est le cas avec Besure et Teambrella, les membres décident de tous les aspects de la relation, incluant l'admission ainsi que l'acceptation et le montant de l'indemnité. Cette plateforme affirme ne pas offrir de l'assurance et n'est pas inscrite auprès d'un régulateur. De plus, elle limite les recours des consommateurs. Lexi Club est accessible via le compte Facebook ou Telegram des consommateurs⁴⁴⁸. Elle fonctionne grâce à la technologie de la chaîne de blocs et le paiement se fait en cryptomonnaie. Elle dit aussi utiliser des contrats intelligents pour accélérer le paiement de la réclamation. Notons que l'ensemble de ce que propose Rega semble

⁴⁴⁵ <https://teambrella.com> et <https://teambrella.com/WhitePaper.pdf>

⁴⁴⁶ <https://teambrella.com> et <https://teambrella.com/WhitePaper.pdf>

⁴⁴⁷ <http://lexiclub.org/indexEN.html>

⁴⁴⁸ <http://lexiclub.org/indexEN.html> et <https://rega.life/regawhitepaper.pdf>

embryonnaire. Rega veut prendre de l'expansion. Pour elle, la prochaine étape sera d'offrir de l'assurance pour les « gadgets », puis de l'assurance habitation et de l'assurance automobile⁴⁴⁹.

La plateforme tchèque **Prvni Klubova** offre de l'assurance automobile⁴⁵⁰, de l'assurance habitation et de l'assurance responsabilité depuis 2010. Elle dit faire un retour aux sources en favorisant la confiance, la communauté et l'aide financière⁴⁵¹. Elle est inscrite auprès du régulateur.

La plateforme britannique **Gaggel** offre un service qui s'apparente à une plateforme de partage de risque. Toutefois, ce risque n'est pas tout à fait de l'assurance, mais plutôt une garantie d'obtenir la réparation rapide d'un cellulaire, parmi un réseau de réparateurs. Peu de documents étaient accessibles via son site Web. De plus, nous n'y avons rien trouvé indiquant qu'elle est inscrite à titre de courtier et, sur son site, il est expressément écrit qu'elle n'est pas un assureur et ne gère pas les fonds⁴⁵². Cela soulève des inquiétudes, mais dans l'impossibilité d'accéder à d'autres documents, nous ne pouvons affirmer avec certitude quels sont les protections véritables des consommateurs et quelles en sont les lacunes.

La plateforme chinoise, **TonJuBao** – « se protéger ensemble » – propose une assurance risques sociaux. Chaque membre paie 400 yuans pour y être admis et, en cas de divorce par exemple, il recevra 12 000 yuans par mois durant un an⁴⁵³. Cette plateforme offre aussi de l'assurance kidnapping d'enfants et de l'assurance chômage.

La plateforme japonaise **Bitpark**, qui se trouve à mi-chemin entre l'épargne populaire et l'assurance, veut aussi offrir des contrats intelligents. Elle dit commencer par offrir de l'assurance pour de courtes périodes et de l'assurance voyage. Son activité semble assez embryonnaire⁴⁵⁴.

⁴⁴⁹ <http://lexiclub.org/indexEN.html> et <https://rega.life/regawhitepaper.pdf>

⁴⁵⁰ Les informations y étant transmises en tchèque, il nous a été impossible de savoir quel type d'assurance automobile y était offerte.

⁴⁵¹ <https://www.prvnklubova.cz/en/default.aspx> et Insurance Institute, Sharing Economy : Implication for the Insurance Industry in Canada, 2017, page 47.

⁴⁵² <http://www.gaggel.com/Faq>

⁴⁵³ Michel Turcotte, « L'assurance sans assureur ou le P2P », Assurance et gestion des risques, Vol. 84 (1-2), page 82.

⁴⁵⁴ https://bitpark.net/BITPARK_whitepaper1.2.pdf

Notons que la doctrine mentionne de nombreuses plateformes comme modèles à suivre, tels **CycleSyndicate** ou **HeyGuevara**⁴⁵⁵. Il y est souvent question aussi de la plateforme hybride d'assurance P2P et de sociofinancement **PeerCover** ainsi que de la plateforme de fertilité canadienne **Glow**. Cependant, à la date de la rédaction de la recherche, ces plateformes semblaient ne plus être actives.

⁴⁵⁵ OCDE, « Technology and Innovation in the Insurance Sector », 2017, page 18, Insurance Institute, Société PAIA, « Les modèles d'assurance collaborative : économie du partage, nouvelles technologies et mise en commun des risques », page 5. Michel Turcotte, « L'assurance sans assureur ou le P2P », Assurance et gestion des risques, Vol. 84 (1-2), page 81.

Section 7. Conclusion et recommandations

7.1 En conclusion

Le domaine de l'assurance est fortement règlementé, cela afin de protéger la stabilité du secteur financier, de s'assurer que les divers intervenants sont compétents et honnêtes et de protéger le consommateur⁴⁵⁶. Pour que ces objectifs soient atteints, les assureurs ont de multiples obligations, notamment en matière d'information, de solvabilité et d'équité⁴⁵⁷. Ils doivent aussi donner au consommateur l'accès à des mécanismes de traitement des plaintes et de règlement des différends ainsi qu'à des recours.

L'encadrement s'applique aux assureurs et aux intermédiaires qui interviennent dans le cadre d'un contrat d'assurance. Au Canada, dans l'ensemble des provinces étudiées, ce contrat a des caractéristiques similaires. Un assureur s'y engage, moyennant le paiement d'une prime ou d'une cotisation, à verser au preneur ou à un tiers une prestation dans le cas où le risque couvert se matérialise⁴⁵⁸. Il y a aussi un encadrement propre aux cabinets et aux représentants certifiés. La distribution de produits d'assurance est une activité réservée qui nécessite l'obtention d'un permis et le respect de nombreuses obligations⁴⁵⁹.

Les plateformes numériques d'assurance pair à pair (P2P) proposent au consommateur d'avoir accès à de l'assurance autrement. Elles affirment permettre un retour aux sources tout en révolutionnant le secteur de l'assurance. Certaines agissent comme un courtier ou un cabinet, d'autres comme un assureur, d'autres encore adoptent un modèle d'autogouvernance. En les étudiant, nous avons constaté qu'elles représentent un retour à la mutuelle. Ce faisant, elles comportent plusieurs avantages – les produits y sont peu chers, le service est rapide (tant au moment de s'assurer qu'au moment d'être indemnisé), elles font montre d'une certaine transparence et les consommateurs y sont relativement autonomes.

⁴⁵⁶ Denis Boivin, « Insurance Law », second edition, essentials of Canadian laws, LexisNexis, 2015, pages 61 à 63.

⁴⁵⁷ Voir section 4.

⁴⁵⁸ Article 2389, Code civil du Québec, RLRQ c CCQ-1991, et Didier Lluellas, « Précis des assurances terrestres », 5^e édition, Les Éditions Thémis, 2014, page 12.

⁴⁵⁹ Comme on l'a vu à la section 4, ces obligations sont particulièrement strictes au Québec, où l'assureur a l'obligation d'être inscrit, de respecter un code de déontologie et de suivre une formation continue.

Ces plateformes, du moins celles qui sont inscrites et assujetties à l'encadrement du secteur des assurances, soulèvent cependant des enjeux importants du côté de la protection du consommateur. Ces enjeux sont similaires à ceux de la distribution de produits d'assurance en ligne sans l'intervention d'un représentant certifié. D'une part, on a des produits complexes qui sont difficiles à comparer pour les consommateurs. D'autre part, il existe une asymétrie informationnelle importante entre les consommateurs, qui sont des profanes, et les autres acteurs (du milieu des assurances traditionnelles et des plateformes), qui sont des initiés.

Par ailleurs, sur les plateformes, où il y a une propension à la rapidité, les produits d'assurance sont offerts à la carte⁴⁶⁰ et semblent simples. Or, il n'y a pas de produit d'assurance simple. Tel que mentionné dans un mémoire de la Chambre de la sécurité financière, « les produits qualifiés de “simples” n'ont en fait de simple, en apparence, que l'objet du besoin qu'ils visent à combler⁴⁶¹ ». Tout cela augmente les risques, pour un consommateur, de souscrire un produit d'assurance qui n'est pas adapté à ses besoins, ce qui peut l'amener à être sous-assuré ou à se voir refuser une indemnité⁴⁶².

En analysant les risques que les plateformes d'assurance P2P comportent pour les consommateurs, on se rend compte que ceux-ci diffèrent d'un type de plateforme à l'autre. En effet, notre analyse révèle que les plateformes qui agissent comme un courtier et celles qui agissent comme un assureur sont généralement inscrites auprès du régulateur et assujetties à l'encadrement des acteurs du domaine de l'assurance, ce qui apporte une protection importante au consommateur – cette protection est similaire à celle que l'on trouve dans la distribution de produits d'assurance en ligne.

Cependant, les plateformes utilisant le modèle d'autogouvernance ne sont généralement pas inscrites auprès d'un régulateur et disent ne pas être assujetties à l'encadrement des acteurs

⁴⁶⁰ Mémoire de la Chambre de l'assurance de dommages, « Loi visant à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières », projet de loi 141, 17 janvier 2018, page 7 et ss., et Chambre de l'assurance de dommages, « Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers », septembre 2015, page 11.

⁴⁶¹ Mémoire de la Chambre de la sécurité financière, « Loi visant à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières » projet de loi 141, page 23.

⁴⁶² Mémoire de la Chambre de l'assurance de dommages, « Loi visant à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières », projet de loi 141, 17 janvier 2018, page 7 et ss., et Chambre de l'assurance de dommages, « Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers », septembre 2015, page 11.

des assurances. Elles nient toute garantie et toute responsabilité et limitent grossièrement les recours des consommateurs. Ce type de clauses est inquiétant car, dans le domaine de l'assurance, les consommateurs sont particulièrement vulnérables. Sans compter que ces plateformes utilisent un langage qui donne l'impression qu'elles offrent de l'assurance, ce qui peut prêter à confusion.

L'apparition des plateformes numériques d'assurance P2P, qui ne sont présentement offertes qu'à l'étranger, soulève des enjeux importants en matière de protection du consommateur. Or, on prédit que le secteur de l'assurance est « mûr pour être perturbé » (traduction libre)⁴⁶³. Dans ce contexte, les régulateurs provinciaux se trouvent à la croisée des chemins. Pour protéger les consommateurs, ils doivent agir en amont tout en laissant place à l'innovation. Cette dernière peut favoriser la saine concurrence des marchés, ce qui est également bénéfique pour les consommateurs.

Pour les régulateurs provinciaux, la première solution est de continuer à être vigilants et d'exercer une veille assidue afin d'être en mesure d'intervenir dès qu'une plateforme numérique d'assurance P2P sera accessible sur leur territoire. Ils devront alors effectuer une analyse des activités de la plateforme et intervenir de manière appropriée. Si elle exerce des activités réservées, ils pourront alors la forcer à s'inscrire à titre d'assureur ou de cabinet, et voir à ce qu'elle respecte l'encadrement applicable.

Par ailleurs, si l'on en venait à considérer que les plateformes d'assurance P2P sont assujetties à l'encadrement des unions réciproques au Québec⁴⁶⁴, celles-ci seraient considérées comme un assureur. Toutefois, cela ne réglerait pas tous les problèmes. Puisque les unions réciproques bénéficient d'un régime réglementaire allégé, les consommateurs pourraient alors être moins bien protégés que lorsqu'ils font affaire avec un assureur traditionnel. À tous égards, si les plateformes refusent de s'inscrire et de respecter l'encadrement applicable, les régulateurs devront intervenir pour faire cesser leurs activités. Cette option est favorisée par la majorité des auteurs et des experts interviewés. En raison de l'encadrement actuel de

⁴⁶³ Insurance Institute, *Sharing Economy : Implication for the Insurance Industry in Canada*, 2017, page 4 et Georges Walker, « Financial Technology law : a new beginning and a new future », *International Lawyer*, 50:1.

⁴⁶⁴ Cela est envisageable étant donné ce que prévoit le projet de loi 141 (voir section 4).

l'assurance dans les provinces étudiées, nous croyons nous aussi qu'il s'agit de la solution à préconiser⁴⁶⁵.

Certains sont d'un autre avis. Ils craignent qu'agir ainsi nuise à l'innovation et à la concurrence. Au Canada, dans le domaine des valeurs mobilières, des entreprises peuvent se qualifier pour entrer dans le bac à sable réglementaire. Cela leur permet d'être assujetties à une inscription ou une dispense durant une période limitée, avec un maximum d'investissement et un « reporting⁴⁶⁶ » accru⁴⁶⁷. En raison de l'encadrement actuel, les entreprises du domaine de l'assurance ne semblent pas être éligibles à l'encadrement du bac à sable réglementaire. Toutefois, certaines plateformes d'assurance P2P comportent un volet de sociofinancement alors que d'autres utilisent la cryptomonnaie. Cela pourrait changer la donne.

À l'étranger, le bac à sable est accessible aux acteurs du milieu de l'assurance. Ainsi, au Royaume-Uni, pour se qualifier, il faut avoir un permis de la *Financial Conduct Authority* et respecter certains critères, notamment avoir un produit innovant et profitable pour les consommateurs (*benefit to the consumer*)⁴⁶⁸. En Australie, une entreprise qui fait la distribution d'assurance peut avoir accès au bac à sable réglementaire alors qu'un manufacturier ne le peut pas (voir section 5).

Certains auteurs et experts disent qu'il n'est pas nécessaire pour les plateformes d'assurance P2P d'être assujetties au même encadrement que les acteurs du domaine des assurances, car ces plateformes fonctionnent sur le modèle de l'économie collaborative, et que ce modèle va éliminer les problèmes observés historiquement en assurance. Nous ne pouvons adhérer à cette position.

Certaines plateformes disent ne pas être des assureurs ou ne pas offrir d'assurance. Toutefois, lorsqu'on observe leurs activités, on remarque la présence d'actes réservés aux acteurs de l'assurance qui sont inscrits, soit des activités d'assurance ou de distribution d'assurance. Ici, nous sommes devant le même genre d'argument circulaire qu'Uber avait utilisé à ses débuts

⁴⁶⁵ À noter, le régulateur allemand favorise aussi cette approche par activité; voir IAIS, « Report of the 24th A2II-IAIS Consultation Call, Supervising InsurTech », 21 septembre 2017, page 10.

⁴⁶⁶ L'obligation de reporting se traduit en français par l'exigence de déclaration.

⁴⁶⁷ Jean Bernard Ricard, « Les régulateurs face à l'innovation : le modèle du bac à sable ».

⁴⁶⁸ IAIS, « Report of the 24th A2II-IAIS Consultation Call, Supervising InsurTech », 21 septembre 2017, pages 8 et 9, et FCA, Anna Wallance, Head of Innovation Hub, « Project Innovate ».

afin de ne pas être règlementé. Ces arguments n'ont pas passé le test des tribunaux ; ils ont aussi été rejetés par le législateur.

Dans l'affaire *Uber c. Revenu Québec*, le juge Cournoyer écrit : « L'argument d'Uber est circulaire lorsqu'elle prétend que puisque les chauffeurs UberX transportent des personnes à l'aide d'une automobile sans détenir de permis de taxi, ils n'opèrent pas une entreprise de taxi. Or, l'activité qui requiert la détention d'un permis de taxi est le transport rémunéré de personnes à l'aide d'une automobile. On ne peut prétendre que l'activité à laquelle on se livre échappe à l'application de la loi parce qu'on ne respecte pas les termes clairs et non ambigus de la loi⁴⁶⁹. »

Il ajoute : « La mise en œuvre du transport rendu accessible par l'application Uber fait en sorte qu'Uber ne peut être considérée comme le tiers et l'intermédiaire neutre qu'elle prétend être, car elle assure la gestion et le contrôle du service. Sans l'intervention d'Uber et de son application, les chauffeurs ne peuvent pas offrir le service UberX⁴⁷⁰. » D'ailleurs, en 2017, le législateur européen a reconnu qu'Uber était une société de transport et non une société de l'information⁴⁷¹.

Certains auteurs disent que l'aspect collaboratif élimine l'asymétrie informationnelle et économique entre les parties, ce qui justifie l'élimination de l'encadrement. Selon nous, en assurance, l'utilisation d'une plateforme a plutôt pour effet d'augmenter l'asymétrie informationnelle. Le consommateur croit y faire affaire avec des particuliers de force égale à lui alors que, dans les faits, il fait affaire avec une grande entreprise qui n'est ni inscrite ni encadrée. Résultat : le consommateur perd toutes les protections de l'encadrement des acteurs de l'assurance, tout en étant dans un rapport de force inéquitable.

À moins que ce soit pour assurer des biens de faible valeur (par exemple, un téléphone intelligent), nous croyons qu'il est tout simplement trop dangereux pour les consommateurs d'utiliser des plateformes afin d'obtenir de l'assurance, tant que celles-ci ne seront pas assujetties au même encadrement que les différents acteurs du secteur de l'assurance

⁴⁶⁹ *Uber Canada Inc. c. Agence du Revenu du Québec*, 2016 QCCS 2158 (CanLII), para 203 à 206.

⁴⁷⁰ *Uber Canada Inc. c. Agence du Revenu du Québec*, 2016 QCCS 2158 (CanLII), para 209.

⁴⁷¹ Arrêt dans l'affaire *C-434/15 Asociación Profesional Elite Taxi/Uber Systems Spain SL*, Cour de justice de l'Union européenne, décembre 2017, et avis de l'avocat général Szpunar de la Cour de justice de l'Union européenne, 11 mai 2017.

traditionnel. Nous nous permettons d'insister : en ce domaine, une simple erreur peut avoir de graves conséquences.

7.2 Nos recommandations

Pour les régulateurs encadrant le secteur des assurances :

- De continuer d'effectuer une veille assidue afin de s'assurer qu'aucune plateforme d'assurance P2P ne fonctionne sans avoir les permis nécessaires et sans respecter l'encadrement pertinent. Une telle veille leur permettra, au besoin, d'intervenir rapidement ;
- De continuer d'étudier les plateformes d'assurance P2P afin d'identifier les meilleurs moyens de protéger les consommateurs, tout en favorisant les innovations technologiques et une saine concurrence du marché ;
- De permettre à ces plateformes de procurer au consommateur de l'assurance seulement lorsque le risque financier n'est pas une menace pour le patrimoine du consommateur ;
- D'effectuer ou de continuer à effectuer des mises en garde afin de sensibiliser les consommateurs aux dangers de faire affaire avec des organisations qui exercent des activités réservées sans détenir les permis nécessaires ;
- De favoriser des activités d'éducation et de sensibilisation auprès du public afin de faire connaître les différents enjeux liés à l'utilisation de ces plateformes ; ces activités peuvent être réalisées en collaboration avec des associations de consommateurs.

Pour les plateformes numériques d'assurance P2P :

- Avant d'entrer sur le marché canadien, de s'assurer de respecter l'ensemble des règles applicables à l'encadrement des assureurs ou des cabinets et d'obtenir les permis adéquats auprès du régulateur ;
- De s'assurer que leur contrat ne contient pas de clauses inopposables ou abusives envers les consommateurs ;
- De s'assurer de ne pas faire de fausse représentation quant aux services offerts sur leur site web et toute autre communication destinée aux consommateurs, par exemple dans les documents de marketing, d'information ainsi que des conditions d'utilisation.

Pour les consommateurs :

- Avant de faire affaire avec une plateforme numérique d'assurance P2P, de s'assurer :

- Qu'un assureur est impliqué,
 - Que la plateforme est inscrite auprès d'un régulateur;
- D'exercer une très grande vigilance avant de faire affaire avec une plateforme numérique d'assurance P2P, notamment en s'informant de leurs droits ainsi que des mécanismes de règlement des plaintes et des recours offerts ;
- De ne pas utiliser ces plateformes pour assurer des biens de grande valeur ;
- De s'abstenir d'utiliser ces plateformes notamment pour de l'assurance automobile, de l'assurance habitation, de l'assurance responsabilité civile ainsi que pour tout type d'assurance de personnes ;
- De porter plainte auprès du régulateur si l'on observe une plateforme qui n'est pas inscrite ou qui ne respecte pas la loi.