

Le 27 avril 2021

Monsieur Éric Girard  
Ministre des Finances  
12, rue Saint-Louis  
Québec G1R 5L3

Par courriel : [ministre@finances.gouv.qc.ca](mailto:ministre@finances.gouv.qc.ca)

Monsieur le Ministre,

Comme vous êtes le ministre responsable de l'application des Articles 151 à 171 de la Loi sur l'assurance automobile (LAA), le Mouvement Carrossier du Québec (MCQ), un regroupement d'ateliers de carrosserie automobile indépendants œuvrant sur l'ensemble du territoire québécois, souhaite vous informer qu'une demande d'autorisation d'une action collective a été déposée le 25 mars 2021 en Cour supérieure à l'encontre, solidairement, du Groupement des assureurs automobiles (GAA) et plus de vingt sociétés d'assurance automobile faisant affaire au Québec.

Dans le respect des dispositions du Code de procédure civile du Québec, la démarche juridique a été initiée à titre personnel par le soussigné, conjointement avec M. Robert Beaudry, un résident de Village Saint-Pierre, dans la région administrative de Lanaudière.

Cette action collective a pour but de mettre fin, et d'obtenir réparation, à l'égard de pratiques dénoncées depuis plusieurs années et qui portent préjudice à tout détenteur québécois d'une police d'assurance automobile, particulièrement lorsque survient un accident ou autres sinistres exigeant des réparations à son véhicule. Tant mon cosignataire que moi-même, à la fois victimes et témoins depuis des années de ces pratiques illicites qui peuvent même parfois mettre en jeu la sécurité routière, considérons que la protection du public doit être et demeurer une priorité absolue. De là la décision d'un recours en justice que je porte aujourd'hui à votre attention.

Quant aux répercussions négatives que ces mêmes pratiques irrégulières ont depuis trop longtemps sur les carrossiers indépendants, le MCQ poursuit sa réflexion quant aux recours légaux auxquels il est possible de faire appel pour obtenir réparation et dédommagement appropriés. À cet égard, une décision devrait être prise prochainement. Je vous en tiendrai évidemment informé en temps opportun.

### **Dirigisme et ristournes**

Effectivement, lorsque se produit un tel accident ou sinistre, sous les faux prétextes d'un gage de normes de qualité rigoureuses ou encore en vue de leur faciliter la vie, les sociétés d'assurance dirigent leurs assurés vers une liste préétablie de garagistes ou d'ateliers de carrosserie qu'ils affublent de qualificatifs divers (réseau « autorisé », « de confiance », « accrédité », « recommandé », « certifié », « privilégié », etc.), mais que nous appellerons ici « réseau d'ateliers préférentiel ».

Si l'assuré opte plutôt pour un atelier de réparation ou un garagiste de son choix hors du réseau d'ateliers privilégiés proposé, les sociétés d'assurance offrent alors en règlement d'indemnisation des sommes systématiquement moindres. Pour ce faire, elles ont recours soit à une argumentation trompeuse, soit à des stratégies de négociation intimidantes, soit en avançant des subtilités juridiques creuses.

Depuis de nombreuses années, nous avons tenté, sans succès, de mettre fin à cet état de situation. Ce n'est pas faute d'avoir essayé. Déjà, en mars 2001, nous dénoncions cette pratique devant le ministre des Transports à l'occasion de la consultation sur le Livre vert sur la sécurité routière au Québec. Depuis, nous avons fait de nombreuses interventions auprès des instances gouvernementales, tant politiques qu'administratives, qui sont demeurées lettre morte.

Nous avons communiqué avec l'Office de la protection du consommateur (OPC) qui nous a renvoyés à l'AMF.

Nous avons fait plusieurs représentations auprès de cette dernière qui n'ont conduit qu'à un seul résultat concret : la publication en juin 2013 d'une « Ligne directrice » soulignant que « l'Autorité s'attend à ce que les assurés aient le libre choix de leur atelier de réparation ». La directive est demeurée lettre morte. À l'évidence, les assureurs automobiles n'en ont pas tenu compte. Malgré cela, l'AMF n'a entrepris aucune action, et ce, au détriment de sa mission et de son obligation « de protéger les intérêts des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et prendre toute mesure prévue à la loi ».

Nous nous sommes plaints de la situation auprès du GAA, sans résultat. Le GAA, organisme parapluie des assureurs automobiles dont la mission autoproclamée est de veiller aux intérêts des consommateurs, connaît depuis toujours la situation, est parfaitement informée de la directive de l'AMF et continue pourtant de fermer les yeux sur le stratagème, tolérant toujours, et cautionnant ainsi, ces pratiques irrégulières.

Au cours des six derniers mois, nous sommes encore intervenus auprès de l'AMF, du GAA et de certains assureurs automobiles. Peine perdue. La pratique du « dirigisme » et autres stratagèmes dérogatoires se poursuit sans coup férir, au détriment des automobilistes québécois.

Malgré la directive de l'AMF, et contrairement à ce qu'on aurait pu s'attendre, aucune campagne publicitaire, aucune démarche structurée d'information n'ont jamais été réalisées, ni par l'AMF, ni par le GAA, ni à notre connaissance par les sociétés d'assurance, pour sensibiliser les détenteurs de police d'assurance automobile de leur droit absolu de retenir les services du carrossier ou du garagiste de leur choix.

De plus, ce que les assurés ignorent totalement, c'est que les sociétés d'assurance automobile dénoncées dans notre action collective ont chacune conclu avec l'une ou l'autre bannière commerciale d'ateliers de carrosserie ou de garagistes des ententes prévoyant diriger leurs assurés sinistrés vers ces dernières, contre versement de ristournes cachées et illicites pouvant, dans certains cas, dépasser les 6%. Les membres et les franchisés de ces bannières commerciales sont liés par les ententes de ristournes.

Ce « dirigisme » vers des réseaux d'ateliers préférentiels, de même que ces ententes de commissions cachées ont à plusieurs titres des effets délétères, dommageables et peuvent même parfois avoir des effets néfastes en termes de sécurité routière. Pour ne mentionner que celles-ci :

- En raison de la ristourne, les assurés ne bénéficient pas du plein retour de la prime versée aux sociétés d'assurance automobile. Ainsi, dans les faits, ces dernières ne respectent pas les termes clairs du contrat les liant aux détenteurs de polices d'assurance automobile. De plus, dans l'éventualité où l'évaluation des dommages dépasse le montant maximal d'assurance, les assurés doivent déboursier eux-mêmes les montants supplémentaires requis pour effectuer la réparation de

leur véhicule. Sans cette commission cachée, le montant supplémentaire déboursé par l'assuré serait moindre, peut-être même inexistant;

- En raison de la ristourne qu'ils doivent déboursier, les ateliers privilégiés peuvent être amenés à effectuer des travaux de moindre qualité que ce qu'exigent tant les règles de l'art que le contrat d'assurance automobile que détient le propriétaire du véhicule;
- En raison de la pratique de diriger les assurés vers les ateliers qu'ils privilégient par entente, les assureurs détournent leurs assurés des carrossiers indépendants et privent ainsi ces derniers de revenus substantiels.

Pour résumer, lorsqu'un automobiliste, au moment de faire réparer les dommages couverts par son assurance, est encouragé à retenir les services d'un atelier de carrosserie ou d'un garage compris dans l'un ou l'autre des réseaux d'ateliers préférentiels de l'assureur automobile, ce dernier cherche à le persuader qu'en vertu d'un excellent service à la clientèle on veut lui « faciliter la vie » et le conforter à l'effet que les réparations seront réalisées dans les règles de l'art, et souvent même « garanties à vie ». L'assuré ignore totalement qu'à son insu, il participe à un stratagème illicite et contribue, parfois à son détriment, à l'enrichissement de la société d'assurance.

### **Contournement de la Loi de l'assurance automobile**

Une autre pratique malsaine à laquelle l'action collective cherche à mettre fin est le court-circuitage de plus en plus systématique de la part des assureurs automobiles de dispositions de la LAA visant à ce que tous les automobilistes québécois soient l'objet d'un traitement équitable et égalitaire lorsque leur véhicule est l'objet d'un sinistre.

À ses articles 171 et 172, la LAA donne mandat au GAA la création d'un réseau de centres d'estimation chargés de faire l'évaluation des dommages occasionnés à un véhicule automobile lors d'un sinistre. La loi prévoit également que les assureurs sont tenus de recourir aux services de ces centres à chaque fois que la chose est possible. Ces centres, indépendants autant des assureurs automobiles que des ateliers de réparation, sont destinés non seulement à l'évaluation des dommages, mais également à l'évaluation de la qualité des travaux de réparation une fois ceux-ci réalisés.

Or, le recours par les assureurs à leurs réseaux d'ateliers préférentiels leur permet de contourner la loi, sinon l'esprit de la loi : une estimation des dommages a bien lieu, mais elle est effectuée par un contractuel de la société d'assurance ou par une personne à l'emploi de l'atelier où seront réalisées les réparations. Sans compter que généralement, à l'issue des travaux, aucune vérification de leur qualité ne sera effectuée.

Par la suite, sans passer par l'assuré, l'atelier adressera généralement la facture des travaux directement à l'assureur qui la règlera en prélevant la ristourne sur-le-champ ou selon une autre méthode relevant de l'entente entre l'assureur et la bannière commerciale qu'il « privilégie ». De son côté, l'assuré est maintenu dans sa conviction que toute l'opération est réalisée afin « de lui faciliter la vie ».

Dans sa « Ligne directrice » de juin 2013, mentionnée plus haut, l'AMF avait pourtant pris la peine de servir cet avertissement aux assureurs, dont le GAA n'a certainement pas manqué de prendre connaissance : *« Dans cet esprit, à la suite de certaines représentations qui ont été faites auprès de l'Autorité, cette dernière tient à rappeler aux assureurs automobiles faisant affaire au Québec qu'ils ont l'obligation de fournir les renseignements nécessaires à leurs assurés leur permettant de faire un choix éclairé, notamment lorsque vient le temps de faire une demande d'indemnité »*

Les pratiques dérogatoires décrites ci-haut sont interdites par la *Loi sur la protection du consommateur*. Elles constituent également des infractions aux termes de la *Loi sur la concurrence* et contreviennent à la *Loi sur les assureurs* ainsi qu'à son règlement d'application. Finalement, elles violent les dispositions du *Code civil du Québec* en ce qui a trait à leur obligation d'indemnisation intégrale de leurs assurés.

Non seulement le GAA ne fait rien pour s'assurer auprès de ses membres que son mandat soit respecté, mais c'est toute l'industrie de l'assurance automobile qui pervertit l'intention de traitement équitable qui a procédé à l'adoption de la Loi sur l'assurance automobile du Québec.

En outre, en tolérant en toute connaissance de cause des pratiques dérogatoires, le GAA a failli à sa mission et à sa responsabilité de supervision de l'industrie de l'assurance automobile au Québec. De plus, il ne s'est pas conformé à son obligation de reddition de compte auprès du ministre et n'a pas respecté son devoir d'informer le ministre d'enjeux critiques.

Pour ce qui est des sociétés d'assurances automobile faisant affaire au Québec, nous considérerons qu'en contravention des obligations qui leur incombent, par des représentations fausses ou trompeuses, par l'omission volontaire d'informations importantes, par le recours à diverses pratiques dolosives, par l'emploi de stratagèmes secrets ou cachés, elles n'ont pas agi et n'agissent toujours pas de bonne foi envers leurs assurés.

C'est ce que compte démontrer l'action collective qui vient d'être déposé en Cour supérieure.

Monsieur le ministre, l'action collective engagée à l'encontre des assureurs automobiles et du GAA suivra maintenant son cours jusqu'à son dénouement qui, nous avons tout lieu de croire en raison des faits exposés, sera favorable à d'innombrables automobilistes québécois.

Toutefois, comme vous le savez certainement, une action collective est un processus qui peut s'étendre sur plusieurs années. C'est pourquoi que nous pensons qu'il y a lieu pour votre gouvernement d'intervenir sans attendre pour intervenir et mettre fin à des pratiques qui ont déjà depuis trop longtemps duré. C'est pourquoi nous souhaitons ardemment votre intervention.

Veillez, monsieur le ministre, recevoir mes salutations distinguées.

Jacques Généreux,  
À titre personnel  
Et à titre de président et porte-parole du  
Mouvement Carrossier du Québec

c. c. : Monsieur François Bonnardel  
Ministre des Transports  
Édifice de la Haute-Ville  
700 boulevard René-Lévesque Est, 29<sup>e</sup> étage  
Québec G1R 5H1  
ministre@transport.gouv.qc.ca