



BFL FAIT TOUTE LA DIFFÉRENCE

AMF – Consultation publique

**Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des  
activités des représentants**

14 octobre 2011

## Table des matières

1. Introduction .....	1
2. Article proposé 8.2 .....	2
3. Article proposé 8.3 .....	7

## 1. Introduction

Nous avons étudié les amendements proposés au Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants et nous sommes fortement opposés à deux des articles proposés, soit les articles 8.2 et 8.3.

À notre avis, les amendements proposés ne tiennent pas compte de plusieurs facteurs intrinsèques au fonctionnement des disciplines des assurances de dommages ainsi que des assurances collectives.

Les sections 2 et 3 ci-joint contiennent nos commentaires sur les articles respectifs et nos recommandations de ne pas procéder à leur mise en vigueur.

Nous vous remercions à l'avance de l'attention que vous porterez à ce document et serons heureux de vous fournir tout renseignement supplémentaire ou de discuter du contenu de ce document avec vous.

Le correspondant officiel de BFL CANADA risques et assurances inc. ainsi que de BFL CANADA services conseils inc. auprès de votre organisme est :

Madame Dominique Labelle  
Courtier en assurances de dommages  
Vice-présidente, solutions d'affaires  
Tél : 514-315-4525  
dlabelle@bflcanada.ca

## 2. Article proposé 8.2

Notre compréhension de l'article proposé est à l'effet que dans les dossiers pour lesquels le courtier reçoit des honoraires professionnels du client, après l'émission d'un contrat d'assurance par l'assureur et suite à sa réception et vérification par le courtier, le courtier devrait joindre un document à la police pour informer le client de la nature et de l'étendue de son mandat ainsi que du temps nécessaire pour l'exécuter.

En plus du fait que l'article 4.2 du Règlement sur les informations à divulguer au consommateur touche déjà cette question (i.e que le courtier qui désire recevoir des honoraires doit en faire part au client avant la prestation des services) et que aucun client n'acceptera de verser des honoraires sans y avoir consenti bien entendu, à notre avis, l'article 8.2 proposé est inapproprié et inapplicable, et ce, pour plusieurs raisons que nous présentons ci-dessous.

- A. Il faut savoir qu'en assurance des entreprises, le but du courtier n'est pas de vendre des produits-police mais plutôt des services (analyse de risques, gestion de risques, prévention et contrôle des risques, gestion des sinistres etc.) pour lesquels une rémunération à honoraires est souvent choisie par le client. La vente de produits vient au deuxième plan lorsque les produits sont jugés nécessaires par le client.
- B. Il faut également considérer que le mode de rémunération du courtier varie selon les dossiers en assurances de dommages des entreprises (et également pour les dossiers d'assurance des particuliers de grande valeur). En effet, la rémunération du courtier sera constituée d'un des éléments possibles de rémunération soit honoraires, commission, forfait, boni, etc. ou bien, d'une combinaison de ces éléments, selon les exigences de chacun des clients:
- Commissions versées par l'assureur seulement (généralement varie entre 12,5 et 27,5% selon les lignes d'assurances et les pratiques de chaque assureur)
  - Commissions versée par l'assureur plus honoraires professionnels convenus avec le client
  - Honoraires professionnels seulement convenus avec le client
  - Bonification sur résultats convenue avec le client
- C. Ce qu'il faut aussi savoir est que :
- **C'est le client qui choisit le mode de rémunération** et qu'il peut toujours refuser une proposition ou faire savoir qu'il veut changer le mode de rémunération (même en cours de mandat).
  - Notre clientèle est constituée à 98% de sociétés et nous transigeons donc avec des dirigeants soit le pdg, le vice-président finances, le contrôleur, le vice-président affaires juridiques, etc. qui sont des acheteurs avertis, habitués à se procurer des services professionnels et non pas des néophytes. Aucun de nos clients n'est

démuni au point de convenir de verser une somme d'argent sans savoir ce qu'il aura en retour i.e. le mandat (d'ailleurs monsieur et madame tout le monde n'est pas non plus démuni au point d'approuver le versement d'honoraires sans y avoir consenti et en avoir discuté avec le courtier auparavant). Donc le mandat est discuté et négocié en même temps que les honoraires et les deux font partie d'une entente multi-annuelle. Intervenir dans une telle négociation, par le biais de l'article proposé, serait improductif et superflu.

- Tous les clients qui choisissent la rémunération du courtier à honoraires seulement ou même en combinaison avec autre forme, négocient ces honoraires, de même que le mandat avec le courtier avant de conclure une entente. Ils en connaissent donc très bien la teneur longtemps avant l'émission de quelque police que ce soit.
- Tous les clients qui choisissent la rémunération du courtier à honoraires seulement négocient ces honoraires pour qu'ils correspondent à des taux de commission la plupart du temps sous la barre des 10%.
- Que le fait que la commission soit versée au courtier par l'assureur vs le client ne change rien, puisque c'est le client qui paie au bout du compte via sa prime.

#### D. Par ailleurs :

- Lorsque la rémunération comprend des honoraires, ceux-ci, ainsi que les mandats correspondants, ne sont pas négociés par police mais bien pour l'ensemble des polices d'un particulier, d'un groupe ou d'une société et que certaines polices sont complémentaires. Par exemple, en assurance de dommages :
  - une seule société peut, après consultation auprès de son courtier, acheter un nombre restreint ou important de polices dont biens, chaudière et machinerie, administrateurs et dirigeants, responsabilité professionnelle, responsabilité civile, responsabilité excédentaire (souvent plusieurs polices pour cette ligne d'assurance selon les limites achetées), automobile, garagiste, cargo, environnement, crime, cyber risques, fiduciaire, aviation, maritime, etc.
  - un seul individu peut aussi se procurer plusieurs contrats d'assurance – assurance habitation, automobile, résidence secondaire, bateau/yatch, cave à vin, bijoux, véhicules hors route, etc.
- Le client lui-même ne peut prédire toutes les demandes qu'il fera au courtier pendant un terme de police afin de définir le mandat. Certains clients achètent souvent des actifs ou s'en départissent, acquièrent d'autres sociétés, lancent des nouvelles lignes de produits, font l'objet de poursuites, demandent régulièrement des conseils sur l'interprétation de leurs contrats d'assurance, etc., des gestes qui tous, ajoutent à la charge de travail du courtier.

Le même client, dans une année différente, peut demander beaucoup moins de services. Par ailleurs, le travail de mise en marché et de placement peut être très

différent d'une année à l'autre également puisque un exercice de mise en marché n'est généralement pas effectué systématiquement à tous les ans dans les dossiers d'assurance des entreprises, ni pour les dossiers des particuliers (le tout convenu avec le client). Lors des négociations d'honoraires entre le client et le courtier, le fait que ni le client, ni le courtier ne peuvent prédire la charge de travail qui sera exigée du courtier pendant une année donnée est pris en considération et les montants d'honoraires sont lissés sur des périodes de quelques années afin que le client et le courtier y trouvent leur compte.

D'autre part, il est usuel que ces ententes prévoient des discussions à intervalles réguliers pendant un mandat ou annuellement pour des ententes multi-années afin d'ajuster la rémunération du courtier pour prendre en considération la charge de travail du courtier suite à divers événements qui ponctuent les activités du client.

**E. Fait important à notre avis, l'article proposé ne tient pas compte de la différence entre la planification financière et les assurances:**

- L'article existant qui vise le travail des planificateurs financiers est logique puisque ces professionnels traitent des dossiers **ponctuels**.

L'assurance des particuliers, elle, traite des dossiers individuels **annuels** et non pas ponctuels, ce qui rend la prévision du temps qu'un dossier exigera totalement impossible – encore une fois, ni le client, ni le courtier ne peuvent prédire les activités du client ni, non plus, les sinistres que le client subira.

Quant à l'assurance des entreprises, les dossiers concernent les activités d'une société ou d'un groupe d'achat pendant des périodes variant de **une année à plusieurs années**.

Le fait de proposer l'ajout de cet article nous apparaît comme une tentative de faire entrer toutes les disciplines dans le même moule, alors que, comme expliqué ci-dessus, on ne peut réduire le travail du courtier à un exercice ponctuel comme c'est le cas en planification financière.

**F. De surcroît, l'article proposé :**

- Impose des obligations additionnelles (en fait on le pénalise) au courtier qui accepte de travailler à honoraires (moins cher que les commissions usuelles) alors que le courtier qui travaille à commission ne se voit imposer aucune obligation de transparence sur les heures travaillées pour gagner ses revenus. (Sémantique de toute façon puisque ni l'un ni l'autre ne peut prédire combien de temps sera consacré au dossier d'une entreprise ou d'un particulier à l'avance)

- Consacre en fait la notion de deux classes de clients alors que c'est le client qui de toute façon débourse la rémunération, quel que soit le scénario (i.e. commissions ou honoraires) :
  1. Les clients qui seraient informés du temps travaillé (sémantique également), de la rémunération reçue par leur courtier et du mandat accordé (clients dont le courtier est rémunéré à honoraires)
  2. Les clients qui ne recevraient aucune information concernant le temps travaillé, la rémunération et le mandat accordé (clients dont le courtier est rémunéré à commissions).
  
- Consacre aussi par le fait même la notion de deux classes de courtiers
  1. Les courtiers qui recevraient des commissions (payées par le client par le biais de sa prime, rien de moins) sans avoir à rendre compte du temps travaillé (sémantique) ou de leur rémunération
  2. Les courtiers qui auraient l'obligation de rendre compte du mandat, des heures travaillées (sémantique toujours) et de leur rémunération, malgré le fait qu'ils aient déjà négocié ces éléments de bonne foi et en toute transparence avec le client.
  
- Non seulement cautionne, mais privilégie la rémunération à commissions pour les courtiers alors que les clients gagnent à choisir la rémunération à honoraires (avenue moins dispendieuse pour eux ainsi que réduction des taxes à payer)
  
- Intervient trop tard dans le processus – le travail commence bien avant l'émission d'une police; évaluation du risque, analyse des besoins, recommandations, mise en marché, négociation, etc. sont toutes des étapes qui doivent être réalisées souvent plusieurs mois avant l'émission de la police et qui représentent une somme considérable de travail. Il est impensable que la rémunération n'ait pas été fixée avant que le travail commence. L'article 4.2 du Règlement sur les informations à divulguer au consommateur correspond mieux à la réalité puisque la limite fixée est le début de la prestation des services (comme mentionné plus haut, le courtier en assurance des entreprises vend des services d'abord et avant tout).
  
- Susciterait des différends entre clients et courtiers puisque les estimations d'heures travaillées seraient inexactes. Soit le client, soit le courtier serait brimé.

**En conclusion**, bien que l'article 8 actuel du Règlement sur l'exercice des activités des représentants convienne au travail des planificateurs financiers étant donné la courte période nécessaire à l'exécution de leurs mandats, le même principe, transposé à l'article 8.2 proposé, perd toute sa pertinence puisque l'exercice du courtage en assurance de dommages est pratiqué dans un contexte très différent.

Les courtiers sont des professionnels qui entretiennent des relations de confiance avec leurs clients corporatifs et particuliers, au même titre que les avocats, comptables et autres

professionnels. Les négociations d'honoraires du courtier s'effectuent de la même façon que pour tout autre professionnel. À notre avis, il est inutile et, à la lumière des commentaires ci-dessus, même contre-productif, de s'immiscer dans cette relation en compliquant les choses inutilement.

De plus, si l'objectif est la protection du public, alors l'article l'article 4.2 du Règlement sur les informations à divulguer au consommateur suffit amplement à notre avis à atteindre cet objectif. En effet, puisque aucun client ne convient de payer quelque somme que ce soit sans y avoir acquiescé au préalable et ledit article 4.2 exige la divulgation **avant** la prestation des services – le client a donc le loisir d'accepter, refuser et/ou exiger des informations additionnelles à sa guise. Que peut-on souhaiter de plus ?



### 3. Article proposé 8.3

Notre compréhension de l'article 8.3 est à l'effet qu'aucun service en assurance collective ne peut être rendu, ni aucun produit vendu avant qu'un mandat contenant certains éléments de base n'ait été rédigé puis signé par le preneur.

- A. À notre avis, une telle exigence est inacceptable puisqu'elle ne prend pas en considération les rouages de l'assurance collective. Par exemple :
- le travail *d'analyse des besoins financiers* aura lieu en temps opportun mais pas au moment de la négociation et de l'entente sur le mandat – en effet, le travail ne sera qu'effectué que par la suite et ne peut être partie prenante du mandat.
  - un *appel d'offres* ne porte pas nécessairement sur le produit mais souvent sur les services du conseiller/courtier. Le cas échéant, le taux de commission ainsi que la question de comparaison et de divergences ne sont pas pertinents au moment de la détermination du mandat et ne peuvent faire partie dudit document.
  - le conseiller en assurance collective présentera également la *description du régime et l'analyse de l'expérience* du groupe à un moment opportun dans le processus mais pas au moment de la signature du mandat.

Ainsi, les trois exemples ci-dessus démontrent que l'exigence d'intégrer des éléments spécifiques au mandat n'est pas appropriée et soulèvent des inquiétudes pour le conseiller quant à la possibilité d'être rémunéré pour le travail effectué.

- B. Il faut savoir qu'en assurance collective le but du conseiller n'est pas de vendre des produits-police mais plutôt des services (conception de programme d'assurance collective, conseils quant à l'optimisation de la structure financière des programmes, préparation des appels d'offres et analyse des offres de service des assureurs s'il y a lieu, vérification des ententes financières, .etc.) pour lesquels une rémunération à commission ou à honoraires est **choisie par le client**. La vente de produits vient au deuxième plan lorsque les produits sont jugés nécessaires par le client.

- C. Par ailleurs, il faut également considérer :

- Notre clientèle en assurance collective est constituée à 99% de sociétés et nous transigeons donc avec des dirigeants soit le pdg, le vice-président finances, le contrôleur, le vice-président affaires juridiques, etc. qui sont des acheteurs avertis, habitués à se procurer des services professionnels et non pas des néophytes. Aucun de nos clients n'est démuni au point de convenir de verser une somme d'argent sans savoir ce qu'il aura en retour i.e. le mandat (d'ailleurs monsieur et madame tout le monde n'est pas non plus démuni au point d'approuver le versement d'honoraires sans y avoir consenti et en avoir discuté avec son conseiller auparavant). Par conséquent, le mandat est discuté et négocié en même temps que les honoraires et il s'agit souvent d'ententes de plusieurs années. Nous croyons fermement que

d'intervenir dans une telle négociation par le biais de l'article proposé, nous apparaît tout à fait superflu et improductif.

- Le client lui-même ne peut prédire toutes les demandes qu'il fera à son conseiller pendant un terme de douze mois (avec ou sans police) afin de définir le mandat. Certains clients acquièrent d'autres sociétés, uniformisent ou procèdent à une réingénierie de leurs programmes d'avantages sociaux, demandent des conseils sur l'interprétation de leurs contrats d'assurance s'il ya lieu, etc., des gestes qui tous, ajoutent à la charge de travail du conseiller.
- Le même client, dans une année ultérieure, pourrait aussi demander beaucoup moins de services - le travail de mise en marché et de placement des contrats d'assurance par exemple, peut être très différent d'une année à l'autre puisque un exercice de mise en marché n'est généralement pas effectué systématiquement à tous les ans en assurance collective (avec le consentement du client). Lors des négociations d'honoraires entre le client et le conseiller, le fait que ni le client, ni le conseiller ne peuvent prédire la charge de travail qui sera exigée pendant une année donnée est pris en considération et les montants d'honoraires sont lissés sur des périodes de quelques années afin que le client et le conseiller y trouvent leur compte.
- D'autre part, ces ententes prévoient habituellement des discussions à intervalles réguliers pendant un mandat ou annuellement pour des ententes multi-années afin d'ajuster la rémunération du conseiller pour prendre en considération la charge de travail de ce dernier suite aux divers événements qui ponctuent les activités du client.

**En conclusion**, les conseillers en assurance collective sont des professionnels qui entretiennent des relations de confiance avec leurs clients, au même titre que les avocats, comptables et autres professionnels. Les négociations relativement au contenu d'un mandat et ses honoraires s'effectuent de la même façon que pour tous les autres types de services professionnels. À notre avis, il est inutile et, à la lumière des commentaires ci-dessus, même contre-productif, de s'immiscer dans cette relation puisqu'elle fonctionne très bien comme elle est.

De plus, si l'objectif est la protection du public, alors l'article 4.2 du Règlement sur les informations à divulguer au consommateur suffit amplement à notre avis à atteindre cet objectif puisque aucun client ne convient de payer quelque somme que ce soit sans y avoir acquiescé au préalable et demander ce qu'il recevra en retour (le mandat), et que ledit article 4.2 exige la divulgation **avant** la prestation des services – le client a donc le loisir d'accepter, refuser et/ou exiger des informations additionnelles à sa guise – loisir qu'il exerce assidûment.

Ce document a été émis par :

**BFL CANADA risques et assurances inc.**

Et

**BFL CANADA services conseils inc.**

2001, rue McGill College

Montréal, Québec H1G 3A1