

Granby, le 22 septembre 2019

Me Philippe Lebel  
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques  
Autorité des marchés financiers  
Place de la Cité, Tour Cominar  
2640, boul. Laurier, 3<sup>e</sup> étage  
Québec (Qc) G1V 5C1

Sujet : Mémoire dans le cadre du Projet de règlement sur le courtage en assurance de dommages

---

Monsieur,

Je me présente, David Morin, président du cabinet Courtika Assurances inc., et ce depuis 2006.

Courtika est un cabinet en assurance de dommages et services financiers, implantés en Montérégie depuis plus de 70 ans, qui opère 5 succursales établies à Granby, Cowansville, Farnham, Bedford et Upton. Courtika emploie plus de 70 personnes, et a un chiffre d'affaires de 48,000,000\$ en volume primes.

Puisque nous sommes en région, Courtika s'est fait une renommée de cabinet généraliste, c'est-à-dire un cabinet qui est en mesure de répondre pratiquement à tous les besoins en assurance des gens et entreprises de la région. Nous sommes agiles, polyvalents et surtout compétents. Notre clientèle se compose d'individus (auto, habitation, véhicules récréatifs), d'entrepreneurs, d'entreprises, de détaillants, de commerçants, restaurants, etc. (peu importe la taille), et d'exploitations agricoles.

Faisant suite à la séance de consultation publique tenue à Québec le 5 septembre dernier concernant le Projet de règlement sur le courtage en assurance de dommage, laquelle j'ai assistée, je désire porter à votre attention quelques éléments mentionnés dans votre Projet qui me préoccupent.

Je tiens par ailleurs à vous remercier de nous permettre de nous exprimer via ce processus de consultation publique et sachez que je comprends parfaitement les objectifs qui sont, entre autres, d'assurer une meilleure transparence pour le consommateur qui fait affaire avec un représentant en assurance de dommages, afin qu'il puisse prendre des décisions éclairées.

## Chapitre I – CATÉGORIE DE PRODUITS D’ASSURANCE DE DOMMAGE

Dans l’application de l’article 38 de la LDPSF, tel que modifié, un courtier qui offre des produits d’assurance directement au public devra aussi être en mesure d’obtenir les soumissions d’au moins trois assureurs dans les catégories de produits d’assurance des particuliers prévus au Projet de règlement.

Dans la Loi ainsi que dans le Projet de règlement, cette responsabilité semble incomber principalement au courtier alors que dans les faits, c’est le cabinet qui signe les ententes de distribution avec les assureurs, bannières et autres et qui organise, oriente et dirige le travail quotidien de ses courtiers.

Dans votre Avis, vous donnez quelques informations additionnelles à propos de cette obligation et vous précisez également vos attentes envers les courtiers, en termes de documentation, afin qu’ils prouvent qu’ils ont fait tous les efforts pour se conformer à cette exigence.

Selon moi, votre Avis devrait être plus précis et donner davantage d’information sur vos attentes, en tenant compte de notre réalité, du travail quotidien des courtiers, des outils informatiques dont nous disposons, de la pénurie de main-d’œuvre, de l’obligation de maîtriser les systèmes des assureurs pour effectuer des transactions, etc. Cet Avis servira de guide à suivre afin que nos pratiques soient conformes à la réglementation et sera l’outil utilisé par vos inspecteurs lors de vérification. Il ne doit pas y avoir d’ambiguïté.

Sans être exhaustif, j’aimerais que l’Autorité mentionne ou précise ces éléments suivants dans sa réglementation :

- Notre obligation d’être en mesure est-elle uniquement en nouvelle affaire?
- Est-ce applicable uniquement lorsqu’un assuré nous demande, de façon bien précise, si nous pouvons lui soumettre d’autres propositions (demande expresse du client)?
- Si le courtier qui reçoit l’appel n’est pas en mesure de fournir les deux autres soumissions lorsqu’il y aura une demande expresse du client, pourra-t-il se faire aider par un ou des collègues du même cabinet, soit en s’enquérant lui-même des soumissions auprès des collègues, ou bien en transférant le client à son confrère courtier?
- Qu’en est-il des obligations en cas de renouvellements?
- L’exigence de documenter le dossier client chaque fois que le courtier (ou cabinet) n’est pas en mesure d’offrir les soumissions peut-être très fastidieuse et imposera un ajout de tâches supplémentaires aux courtiers qui sont déjà débordés. Est-ce que le cabinet pourrait plutôt produire un document, qu’il pourrait réviser de façon périodique, dans lequel différentes situations seraient identifiées et les raisons qui font en sorte que le cabinet et ses courtiers ne sont pas en mesure de faire les 3 offres?
- Qu’advient-il de cette obligation d’être en mesure d’obtenir les soumissions d’au moins trois assureurs si la consolidation des assureurs de dommages continue? L’ancienne Loi et les règlements datent de plus de 20 ans.
- Nous ne devons pas imposer à l’industrie du courtage, un cadre réglementaire qui ne sera plus applicable dans quelques années, qu’en pensez-vous?
- Nous sommes déjà régis par un code de déontologie, qui encadre notre pratique, précise nos rôles (mandataire, conseil, etc.) et obligations envers les clients. Selon moi, la réglementation ne devrait pas aller au-delà de ce qui nous est imposé, et qui assure parfaitement en ce moment la protection du public.

## Chapitre II - Divulgateion

Bien que je sois très favorable au maintien d'une divulgation adéquate et pertinente au consommateur, je trouve totalement inappropriée et inefficace la solution proposée par l'Autorité de devoir divulguer de façon verbale, avant de s'enquérir de la situation de son client, le nom des trois principaux assureurs dont il offre les produits en assurance de dommages des particuliers, ainsi que le pourcentage du volume total des risques placés. Nous serions les seuls professionnels, toutes industries confondues, à avoir cette obligation réglementaire. Ça n'a aucun sens!

Comme vous le savez, nos pratiques d'affaires ont énormément évolué au cours des dernières années. Le marché s'est consolidé de sorte qu'il y a de moins en moins d'assureurs. Nous ne transigeons plus de la même façon avec nos clients, leurs attentes ont changé, les outils technologiques ont beaucoup évolué, etc. Plus de 99% de nos transactions, en assurance des particuliers se font maintenant par téléphone, et bientôt, un nombre important se feront de façon numérique.

Les consommateurs sont de plus en plus informés, aguerris et exigeants. Ils ont moins de temps de disponible et s'attendent de nous que nous leur offrons un service rapide, de qualité et immédiat.

En vertu du *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur*, proposé par l'Autorité des marchés financiers le 2 octobre 2006 et approuvé par le gouvernement le 30 août 2007, les courtiers en assurance de dommages doivent divulguer verbalement et par écrit leurs liens d'affaires, qui comprennent :

### Les liens financiers (article 4.10(1) du Règlement n°3)

1. Les liens de propriété

L'intérêt que détient un assureur dans la propriété d'un cabinet, tel l'actionnariat, et ce, peu importe le pourcentage d'actions détenues;

Les prêts et autres formes de financement

Les prêts et autres formes de financement octroyé par un assureur;

### La concentration en assurance de dommages des particuliers (article 4.10(2) du Règlement n° 3)

2. La concentration du volume d'affaires en assurances des particuliers

Le fait de placer, auprès d'un même assureur ou d'assureurs du même groupe financier, 60% et plus de son volume d'affaires en assurance des particuliers. La concentration se calcule sur la base des primes souscrites annualisées au 31 décembre de chaque année;

L'objectif de la mise en place d'un tel processus de divulgation était de faire en sorte que les consommateurs soient le mieux informés possible sur la nature de la relation qui unit le cabinet à l'assureur qui fournit un produit d'assurance.

Ainsi, suite à de nombreuses consultations, le législateur a repris, dans la Loi 141, ces obligations de divulgations qu'il jugeait suffisantes, claires et pertinentes, et ce au bénéfice et à la satisfaction des consommateurs.

Le fait d'ajouter des éléments de divulgation, comme le pourcentage du volume prime par assureur, ne viendrait qu'alourdir le temps de nos transactions avec le client, imposer un fardeau de procédures

supplémentaires au cabinet et aux courtiers, et mêler davantage le consommateur en lui fournissant beaucoup de renseignements auxquels ils n'accordent pas ou très peu d'importance.

Pour ces raisons, je recommande à l'Autorité de maintenir la divulgation actuelle qui nous est imposée dans la Loi 141, autant verbal que dans nos documentations écrites.

### **Chapitre III – ACTIVITÉS D'AGENCE EN ASSURANCE DE DOMMAGES**

Dans le cadre de vos travaux, vous avez rencontré plusieurs groupes, associations, assureurs et cabinets de toutes tailles, ayant des modèles d'affaires différents, tous aussi bons les uns que les autres, et ayant probablement tous comme mission et raison d'être, de répondre aux besoins de leurs clients en matière d'assurance de dommages.

Vous n'êtes pas sans savoir que l'industrie du courtage a subi un net recul, en termes de part de marché depuis 1988, passant de 85% à environ 45% en 2018. Les assureurs directs, grâce à leurs capacités financières gigantesques, leurs forces marketing, leurs investissements massifs en technologie, ont eu des avantages indéniables sur le réseau de courtage plus traditionnel, ayant nettement moins de moyens pour lutter à armes égales. Toutefois, et heureusement, la plupart des cabinets se sont pris en main, ont innové, ont modifié leurs pratiques d'affaires, ont amélioré leur efficacité et productivité, ont développé des partenariats avec d'autres cabinets et assureurs, ont investi davantage, seuls ou en partenariat, en formation, en publicité, en informatique, en numérique, etc. Cela a contribué à freiner l'hémorragie de perte de part de marché que nous subissions et a même permis d'en regagner auprès des assureurs directs, ce qui est magnifique.

Lors des travaux qui ont mené à la Loi 141, nous avons perçu et constaté, une volonté réelle du ministre des Finances, des nombreux députés, et du ministère des Finances, de vouloir préserver la distribution par courtage, lui donner tous les outils nécessaires afin qu'elle puisse demeurer forte, en santé, agile et innovante, et compétitionner équitablement avec les assureurs directs. Cela permettra de garantir au consommateur qu'ils ont toujours un choix en matière d'assurance de dommage dans une industrie qui est en transformation. À titre d'exemple, le numérique et l'offre sans l'entremise d'une personne physique prendront de plus en plus de place dans la distribution et l'industrie du courtage devra s'y adapter. À cet effet, de nouveaux Règlements sur les modes alternatifs de distribution sont en application depuis juin dernier. Et selon moi, d'autres changements et évolutions sont à prévoir et court et moyen terme. L'Autorité doit donc, dans sa réglementation, qui sera applicable pour les prochaines années, être suffisamment souple et avant-gardiste, afin de bien suivre l'évolution de l'industrie de l'assurance de dommage, tout en assurant son rôle de protection du consommateur.

Pour ces raisons, je salue l'ouverture de l'Autorité de reconnaître les différents modèles d'affaires actuels dans son projet de réglementation et de permettre, par le biais d'une structure hybride, la possibilité aux entrepreneurs que nous sommes, de modifier, si nous le désirons, nos pratiques d'affaires afin de continuer à répondre aux besoins changeants de notre clientèle, et ce, dans un environnement de consolidation, autant des assureurs que des cabinets.

La proposition d'Agence hybride, telle que présentée, nécessiterait quelques améliorations afin de répondre parfaitement aux besoins des cabinets qui opteront pour ce modèle et ainsi augmenter vos chances de rallier ses opposants. L'abolir serait totalement néfaste, à moyen et long terme pour l'industrie

du courtage et dans le but d'améliorer le concept, j'aimerais vous partager quelques éléments de réflexion :

- Modifier le terme agence hybride par cabinet hybride
- Permettre aux certifiés en assurance des particuliers, d'offrir des produits de plus d'un assureur, afin de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle du cabinet :
  - Produits spécialisés (bateau, moto, véhicule récréatif, etc.)
  - Hautes valeurs
  - Marchés sous-standard
  - Etc.
- Laisser le titre de courtier en assurance des dommages aux certifiés du secteur entreprise, afin de leur permettre de bien répondre et conseiller leurs clients lorsqu'un produit peut-être soit souscrit sur un contrat de type particulier ou entreprise :
  - Automobiles
  - Immeubles
  - Travailleurs à domicile, fermette, habitation de nos contrats agricoles
  - Etc.
- S'assurer que l'introduction de ce nouveau concept de structure hybride soit un atout et un avantage exclusif à la distribution par courtage, afin de lui permettre de mieux concurrencer les institutions financières et les assureurs directs, de lutter à armes égales dans une industrie en transformation, qui nécessitera, pour le courtage, des investissements énormes en capitaux afin de suivre la parade.
- Permettre une période de transition de 12 mois plutôt que d'un délai de 90 jours pour se conformer.

J'espère, par ce mémoire, avoir pu vous transmettre de façon claire mes préoccupations. Je suis un entrepreneur, courtier en assurance de dommages, très impliqué et investi dans mon cabinet, auprès de mes employés et de la clientèle, toujours prêt à innover, investir, se réinventer, afin d'offrir la meilleure expérience client possible, et ce malgré la forte concurrence et les nombreux défis auxquels nous devons et devons faire face. J'espère que la réglementation tiendra compte de tout cela et nous permettra de continuer à nous épanouir et progresser, et ce, au bénéfice des consommateurs.

Cordialement,

David Morin, CPA CGA  
Président  
Courtier en assurance de dommages