



MÉMOIRE CONCERNANT LE PROJET DE RÈGLEMENT SUR LE COURTAGE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Mémoire présenté à l'Autorité des marchés financiers

Le 23 septembre 2019

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	3
DESCRIPTION D'INTACT ASSURANCE.....	3
Historique.....	4
Support continu à notre réseau de distribution.....	4
CONTEXTE DE L'INDUSTRIE DU COURTAGE EN ASSURANCE DE DOMMAGES.....	4
Les tendances des consommateurs par catégorie de produits.....	5
La distribution par courtage au Québec : défis et opportunités.....	5
RÈGLEMENTATION ENCADRANT LA DISTRIBUTION PAR COURTAGE AU QUÉBEC.....	6
Accès à trois marchés.....	6
Divulgateion.....	7
Agence en assurance de dommage « hybride ».....	7
a) <i>Modèle</i>	7
b) <i>Double permis</i>	8
Délai de transition.....	9
CONCLUSION.....	9

INTRODUCTION

Intact Assurance est en faveur d'un cadre législatif flexible qui permettrait au réseau de courtage de se moderniser afin de répondre aux attentes des consommateurs, d'évoluer dans un environnement compétitif sain et d'assurer la pérennité de ces entreprises et des emplois qu'elles créent, notamment en région.

Ainsi, plusieurs concepts et propositions de modèles ont été amenés par le gouvernement et divers intervenants de l'industrie au cours des derniers mois ce qui démontre, sans aucun doute, toute la pertinence du courtier, l'évolution de sa réalité et le besoin de trouver des solutions adaptées.

Les solutions proposées dans le projet de Règlement sur le courtage en assurance de dommages (le « projet de règlement ») atteignent les objectifs recherchés. En effet, la protection du consommateur se voit assurée par une divulgation plus étoffée ainsi que par la clarification de la distinction entre un agent et un courtier. Les réalités du courtage ont également été prises en compte avec la création d'un nouveau modèle d'affaire.

Nous saluons l'ouverture, l'écoute et la flexibilité dont a fait preuve l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité ») dans le cadre de cette consultation.

Pour toutes ses raisons, Intact Assurance supporte, de façon générale, les propositions incluses au projet de règlement. Nous saisissons toutefois l'opportunité de cette consultation pour vous faire part de certains commentaires et points d'amélioration sur des points spécifiques.

DESCRIPTION D'INTACT ASSURANCE

En tant que filiale d'Intact Corporation financière, Intact Assurance est le plus important assureur habitation, automobile et entreprise au Québec. Nous assurons plus du tiers des Québécois et près d'une entreprise sur trois. Plusieurs des secteurs névralgiques de notre entreprise sont établis au Québec, notamment les finances, la recherche, le génie logiciel et la gestion de placement et nous comptons plus de 4500 employés dans la province, répartis entre nos sites de Montréal, Saint-Hyacinthe, Anjou et Québec.

Nos produits sont distribués par un réseau de plus de 500 cabinets de courtage en assurance de dommages de toutes tailles, qui emploient plusieurs milliers de personnes à temps plein dans toutes les régions du Québec. Nous supportons l'arrivée de nouveaux cabinets de courtage à chaque année et nous sommes très fiers de pouvoir offrir aux consommateurs québécois un réseau de distribution aussi diversifié que compétent formé de professionnels ayant à coeur la protection de leurs clientèles.

Historique

Intact Assurance a vu le jour en 1907 à Saint-Hyacinthe sous le nom de la Compagnie d'Assurance Mutuelle de Commerce. Il s'agissait d'une entreprise d'envergure modeste dont la mission était de prémunir les commerçants de la région contre les pertes causées par des incendies.

De ces débuts modestes, la Compagnie d'Assurance Mutuelle de Commerce a évolué et, au fil des années, est devenue Le Groupe Commerce, puis ING Assurance et, finalement, Intact Assurance.

À travers cette évolution, l'entreprise est demeurée bien enracinée dans la communauté maskoutaine. En fait, le siège social régional d'Intact Assurance se trouve toujours à Saint-Hyacinthe et l'entreprise continue d'être un des principaux employeurs dans la région.

Support continu à notre réseau de distribution

Intact Assurance est la principale compagnie d'assurance distribuant ses produits par l'entremise de courtiers à investir de façon soutenue et importante, année après année, dans le développement du réseau de courtage d'assurance de dommages, que ce soit pour appuyer les acquisitions ou intégrer la relève. Pour nous, le courtage demeure un canal de distribution essentiel pour maintenir une offre diversifiée et pertinente pour le consommateur.

De plus, nous supportons les courtiers du Québec en investissant massivement en recherche et développement pour mieux comprendre qui est le consommateur, ses besoins et son comportement, en technologie et analyse de données pour demeurer à l'avant-garde en termes de sélection des risques, de tarification, de développement de produits et d'indemnisation. Nous maintenons également notre soutien par le marketing, la formation et les développements technologiques de nouvelles générations. Les courtiers sont en mesure de conseiller professionnellement et adéquatement les consommateurs afin que ces derniers puissent prendre des décisions éclairées quant aux produits qui leur sont offerts.

CONTEXTE DE L'INDUSTRIE DU COURTAGE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Les assureurs de même que leurs distributeurs évoluent dans un environnement où les demandes et les attentes des clients sont en constante transformation. Ces entreprises doivent, pour répondre aux besoins des consommateurs, innover et s'adapter constamment afin de suivre et soutenir l'évolution des tendances et des habitudes de ces derniers. Cela se traduit par des investissements importants afin de répondre aux besoins évolutifs du consommateur et d'améliorer et transformer l'expérience client, notamment en mettant à profit l'expérience numérique et l'intelligence artificielle.

La capacité de répondre rapidement à la demande du consommateur tout en offrant une qualité de service hors pair est de plus en plus importante. Il s'agit d'ailleurs d'un élément qui devra être considéré dans la mise en place de la réglementation relative à la distribution par courtage afin de

permettre de rencontrer les objectifs du législateur sans ajouter de confusion pour le consommateur ou de complexités additionnelles.

Les tendances des consommateurs par catégorie de produits

Lorsque nous observons de près l'évolution des habitudes d'achat des consommateurs dans les dernières décennies, nous sommes à même de constater une différence marquée dans le processus d'achat de produits d'assurance des particuliers et des entreprises de même que les raisons qui sous-tendent cette réalité.

Au cours des années, l'assurance des particuliers a fait l'objet d'une forte concurrence au niveau des prix – les plus bas au Canada –, à l'évolution de la technologie, à des investissements massifs des assureurs directs dans leurs plates-formes numériques et à l'efficacité de leurs processus clients, ce qui a contribué à créer un déplacement de la clientèle du courtage vers les assureurs directs au fil du temps. À titre d'illustration, les parts de marché des courtiers en primes directes se sont effritées afin d'atteindre 35 % en 2018¹ en automobile des particuliers alors qu'elles représentaient 66 % en 1993².

A contrario, une plus grande complexité des produits d'assurance des entreprises et d'assurances spécialisées et le besoin d'explications et de conseils qui leur est associés, continue de soutenir la personnalisation du service et la valeur de l'intermédiaire dans l'équation. Contrairement à la tendance de l'assurance automobile des particuliers, les parts de marché des courtiers en assurance automobile des entreprises demeurent élevées à près de 90 %³.

La distribution par courtage au Québec : défis et opportunités

Les cabinets de courtage sont un maillon important de l'environnement d'affaire de même que des vecteurs économiques considérables dans toutes les régions du Québec. Afin d'affronter les tendances lourdes présentes dans l'industrie, la distribution par courtage doit se différencier et être accessible par tous les canaux utilisés par le client, qu'ils soient en ligne, au téléphone ou en personne. La pression de la concurrence exige de surcroît la nécessité de se démarquer au niveau du service et de l'expérience client, ce qui ne peut se faire qu'en optimisant les processus opérationnels et en investissant dans des plates-formes technologiques modernes et performantes.

Les attentes des clients sont élevées et le courtier, peu importe sa taille, doit se doter d'une technologie comparable à celle de ses concurrents visant à soutenir l'expérience client offerte par le représentant. Le courtage doit donc se moderniser en profondeur afin d'augmenter sa compétitivité tout en reconnaissant l'écart de moyens importants avec les assureurs directs.

¹ Autorité des marchés financiers, Rapport annuel sur les institutions financières 2018, p. 210

² Le Journal de l'Assurance, Bulletin mensuel, Parts de marché des principaux assureurs de dommages, compilation à partir des éditions de 1993 à 2015

³ Autorité des marchés financiers, Rapport annuel sur les institutions financières 2018, p. 210

RÈGLEMENTATION ENCADRANT LA DISTRIBUTION PAR COURTAGE AU QUÉBEC

Dans le cadre des consultations sur le projet de loi 141, l'industrie de l'assurance s'est prononcée sur la distinction entre un agent et un courtier et la nécessité de la clarifier. Avec l'adoption de la *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières*, cette distinction s'est concrétisée par la notion des trois marchés en assurance des particuliers dont les catégories doivent être précisées par règlement de l'Autorité.

D'entrée de jeu, Intact Assurance tient à souligner la pertinence de la démarche de l'Autorité auprès des divers intervenants de l'industrie afin de bien cerner les enjeux actuels et futurs dans le cadre de ses diverses consultations.

Nous saluons l'ouverture et la modernité dont fait preuve l'Autorité dans l'élaboration de son cadre réglementaire tout en plaçant l'intérêt du consommateur au centre de sa réflexion. La proposition de réglementation cadre bien avec l'évolution de la distribution d'aujourd'hui et de demain en se voulant à la fois moderne et flexible tout en protégeant les intérêts des consommateurs.

Pour nous qui avons toujours prôné un environnement sans contrainte permettant l'évolution des PME du Québec et cohérent avec les pratiques en vigueur dans le reste du Canada et celles du Québec en matière de services financiers, nous estimons toutefois que des ajustements au projet de règlement sont nécessaires afin de favoriser son application dans les opérations courantes des cabinets et leur permettre de jouer leur rôle le plus efficacement possible auprès des consommateurs.

Accès à trois marchés

Intact Assurance est d'accord qu'un consommateur qui transige auprès d'un courtier d'assurance est en droit de s'attendre à une disponibilité de choix. Nous constatons que le rôle du courtier a bien évolué au fil des ans et que sa représentation traditionnelle, dont la tâche principale était de magasiner systématiquement chaque transaction, s'est transformée en un rôle de professionnel. En effet, sa valeur ajoutée se retrouve dans l'expertise qu'il possède dans l'évaluation des besoins et la connaissance intime des produits des assureurs qu'il propose, lui permettant ainsi une meilleure sélection en amont des options les plus pertinentes pour répondre aux besoins de ses clients.

Nous sommes satisfaits de la justesse démontrée par l'Autorité dans la recherche de solutions ainsi que la flexibilité permise en reconnaissant notamment l'accès, pour les cabinets qui en ont besoin, à d'autres marchés via des ententes, par exemple des bannières. Nous souhaitons toutefois souligner l'importance de reconnaître certaines situations particulières, notamment concernant les plus petits cabinets n'ayant pas la capacité de transiger avec trois assureurs et/ou de se prévaloir des services d'une bannière. Dans ces cas exceptionnels, nous croyons que

l'Autorité devrait faire preuve de souplesse et considérer que ces « courtiers ont fait tous les efforts pour se conformer » à l'exigence des trois marchés afin que ces cabinets puissent continuer d'opérer sous un titre de cabinet de courtage s'ils le désirent.

En ce qui concerne le fardeau de la preuve, il est clair pour nous qu'il revient au cabinet de conclure les ententes avec des assureurs ou autres intermédiaires lui permettant de distribuer des produits d'assurance. À notre avis, il est impératif que la réglementation soit modifiée afin qu'elle reflète que c'est bien au cabinet de conclure ces ententes et d'en faire la démonstration et non au courtier. Il faut également rappeler que les représentants sont sujets à un code de déontologie dans l'exercice de leurs fonctions.

Divuligation

Intact Assurance reconnaît la volonté de l'Autorité de requérir une plus grande transparence pour le consommateur qui transige par le biais d'un courtier d'assurance afin qu'il puisse prendre une décision éclairée. Toutefois, exiger qu'un courtier divulgue les noms et les pourcentages du volume en assurance des particuliers qu'il place auprès de ses trois principaux assureurs est, selon nous, une surcharge d'information non pertinente pour le client qui ne donnera pas l'effet escompté.

À notre avis, la divulgation du pourcentage de volume placé auprès de l'assureur principal serait suffisante lorsqu'un certain seuil est atteint. Ce seuil devrait être de 60 % afin de s'uniformiser avec la divulgation sur le site web et dans les communications écrites prévus au nouvel article 83.1 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (« LDPSF »).

Agence en assurance de dommage « hybride »

a) Modèle

Au fil des ans, face aux nouvelles tendances d'achat des consommateurs, à la forte compétition des assureurs directs et à la consolidation du marché, plusieurs cabinets ont choisi de concentrer davantage leur volume d'assurance des particuliers auprès d'un nombre limité d'assureur afin de gagner en efficacité opérationnelle, de faciliter le développement des compétences et de renforcer l'expertise de leurs courtiers.

Face à cette évolution, Intact Assurance appuie la volonté exprimée par l'Autorité de créer une distinction claire aux yeux du consommateur entre le courtier et l'agent.

Compte tenu de l'évolution des cabinets de courtage au Québec et de leur environnement concurrentiel futur, il est impératif de permettre, pour ceux qui le désirent, l'accès à de nouveaux modèles d'affaires flexibles autant au niveau opérationnel que financier. Toute industrie confondue, les PME du Québec ont besoin de souplesse et d'un cadre réglementaire équilibré pour pouvoir se développer et prospérer.

Ce faisant, certains cabinets désireront dans les prochaines années poursuivre leurs activités de courtage en assurances des entreprises tout en consolidant leur assurance des particuliers. Toute la pertinence et la nécessité de ce nouveau modèle d'agence « hybride » prend forme pour ces cabinets qui, sans ce modèle, devraient envisager la complexe et coûteuse scission de leur organisation en plus de devoir composer avec les impacts opérationnels importants qui y sont associés dans la réglementation actuelle.

Dans ce contexte, Intact Assurance appuie la création du nouveau modèle d'agence « hybride » et reconnaît la volonté de l'Autorité de trouver une solution pour les cabinets qui choisiront cette voie dans le futur. De plus, pour celles qui le désireront, ce modèle pourrait accorder aux entreprises une plus grande flexibilité financière ainsi que permettre l'intégration de la relève avec plus de facilité.

Certains pourraient s'inquiéter que ce nouveau modèle offre des opportunités de distribution à des concurrents du courtage mais, comme nous l'avons mentionné depuis le début de la réflexion, nous soutenons activement la concurrence à *armes égales* pour tous les joueurs de l'industrie. Il ne fait aucun doute pour Intact Assurance que la nouvelle réglementation permettra au courtage de compétitionner avec n'importe quel distributeur compte tenu notamment de sa grande expertise, sa vigueur et son esprit entrepreneurial développé.

Chez Intact Assurance, nous appuyons la diversité des modèles de distribution et nous voyons d'un très bon œil l'ajout dans la réglementation d'une nouvelle option pour les entrepreneurs du Québec que représente l'agence « hybride ».

b) Double permis

Le projet de règlement propose que les courtiers rattachés à l'agence « hybride » ne peuvent agir que dans la catégorie de discipline de l'assurance de dommages des entreprises et que les agents rattachés à l'agence « hybride » ne peuvent agir que dans la catégorie de discipline de l'assurance de dommages des particuliers. L'Autorité justifie cette proposition par son interprétation des définitions d'agent en assurance de dommages et de courtier en assurance de dommages qui se retrouvent aux articles 5 et 6 de la LDPSF. En effet, selon l'Autorité, ces articles étant mutuellement exclusifs, un représentant ne peut être à la fois agent et courtier.

Or, Intact Assurance interprète différemment la portée de ces articles, et ce, pour les deux raisons suivantes :

- i. Aucune disposition de la LDPSF n'interdit à une personne physique d'être à la fois un courtier et un agent comme c'est le cas pour les experts en sinistres (art. 45 LDPSF). Avec le projet de loi 141, nous croyons que le législateur aurait pu faire cette précision s'il l'avait souhaité.
- ii. Dans une version antérieure du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, il était précisé que « l'agent en assurance de dommages ne peut exercer les activités de courtiers en assurance de dommages. Le courtier en assurance de dommages ne peut

exercer les activités d'agent en assurance de dommages ». Or, l'article 7 a été abrogé le 22 octobre 2013.

Nous constatons que l'interdiction pour un même représentant d'être autorisé à agir dans les deux catégories de disciplines dans une agence « hybride », soit l'assurance de dommages des particuliers et l'assurance de dommages des entreprises, amplifiera les enjeux de main-d'œuvre, surtout dans les petits cabinets où les représentants ne sont pas spécialisés dans une des deux catégories de discipline. Cela semble être encore plus problématique en région.

Pour toutes ces raisons, nous demandons donc à l'Autorité d'autoriser qu'un même représentant rattaché à une agence en assurance de dommages « hybride » puisse utiliser les titres d'« agent en assurance de dommages des particuliers » et de « courtier en assurance de dommages des entreprises » s'il détient les compétences requises et qu'ils respectent les obligations propres à chaque titre. Dans la mesure où ces catégories de disciplines sont distinctes, il n'y a aucune raison de penser que le double permis crée de la confusion auprès du public qui justifierait cette lourdeur additionnelle en termes d'efficacité ou de coûts.

Le représentant devra divulguer ses titres au consommateur tel que prévu par la réglementation actuelle. À notre avis, ceci n'aura aucun impact négatif sur le consommateur qui peut aujourd'hui se trouver vis-à-vis un représentant qui détient deux titres, par exemple, courtier en assurance de dommages des particuliers et conseiller en sécurité financière.

Délai de transition

La période proposée pour faire un choix et se conformer au modèle choisi est selon nous définitivement trop courte en cas de changement de modèle. Nous considérons qu'un délai additionnel est requis pour opérer une gestion saine de la transition.

CONCLUSION

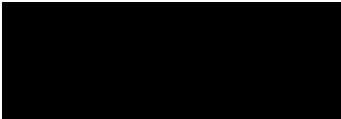
Nous souhaitons fortement que nos recommandations soient prises en compte afin d'assurer la flexibilité requise pour le courtage en évitant de lui ajouter des contraintes qui n'auraient pas pour effet de mieux protéger ou informer le consommateur. Il est essentiel que le cadre législatif soit équilibré, d'une part pour bien protéger le consommateur et d'autre part, pour permettre aux cabinets de s'adapter à l'environnement actuel et futur de l'industrie.

Fort d'une réglementation moderne et équilibrée, les courtiers pourront continuer d'offrir aux consommateurs leurs conseils professionnels et leur dynamisme partout à travers le Québec tout en permettant à ceux qui le désirent, d'opter pour une agence « hybride » et ainsi adapter leur modèle d'affaire en fonction de leur choix stratégique. Dans tous les cas, Intact Assurance a fait le choix de soutenir tous les modèles de distribution.

Le projet de règlement proposé permettra une diversification de l'offre tout en assurant une saine compétition dans le marché, ce qui ne peut qu'être favorable au consommateur en bout de ligne.

Nous désirons remercier l'Autorité pour son travail de consultation et la pertinence du cadre réglementaire proposé qui est à la fois moderne et qui assure la protection du consommateur. Le traitement équitable des consommateurs est au cœur des activités d'Intact Assurance et l'engagement envers le client est l'une de nos valeurs fondamentales. Ainsi, dans tous les cas, le maintien de la confiance du public envers notre réseau de distribution est de la plus haute importance pour nous.

Veillez agréer l'expression de nos sentiments les plus distingués.



Jean-François Desautels
Premier Vice-Président – Division du Québec
Intact Assurance