

**De :** Caroline M. Pettigrew <[cpettigrew@assurancespettigrew.com](mailto:cpettigrew@assurancespettigrew.com)>

**Envoyé :** 11 septembre 2019 21:20

**À :** Consultation-en-cours <[Consultation-en-cours@lautorite.qc.ca](mailto:Consultation-en-cours@lautorite.qc.ca)>

**Objet :** Mon commentaire

Bonjour,

Je suis Caroline Pettigrew, Propriétaire du Cabinet Assurances Pettigrew situé au 912, Grande Allée ouest à Québec. (no de client à l'AMF [REDACTED])

J'ai assisté à la séance d'informations donnée par l'AMF le 5 septembre dernier à l'hôtel Alt à Québec. Au cours de cette séance, j'ai changé d'idée 3 fois concernant la décision que je devrai probablement prendre : agence ? cabinet ? hybride ? J'en suis sortie complètement mêlée.

Je me permets donc de vous faire part de mes commentaires suite à cette rencontre.

- **L'assurance des particuliers et l'assurance des entreprises** : Je suis seule et unique propriétaire de mon cabinet et toutes les actions m'appartiennent. Aucun assureur n'est investi dans mon entreprise, je suis donc libre de changer de fournisseurs quand je le veux. J'ai une seule employée qui ne fait que de l'assurance des particuliers. Je suis la seule à avoir un permis commercial dans mon bureau. L'assurance des particuliers représente chez nous 75 % à 80 % du volume d'affaires de mon cabinet. Selon ma compréhension du règlement révisé, je ne pourrais conserver mon permis de courtière « entreprise » si celui-ci était appliqué tel quel. D'autre part, dû à la charge de travail, il m'est impossible de laisser mon employée responsable de tous les dossiers de particuliers et je ne peux financièrement considérer l'embauche d'une personne supplémentaire. Actuellement, en étant moi-même polyvalente (particuliers et entreprises), je dispose de la souplesse requise pour répondre adéquatement à mon volume d'affaires.

- Actuellement, **mon cabinet est concentré** principalement chez Intact Assurance. Il y a quelque temps, nous avons également comme fournisseur l'Unique, qui nous a laissé tomber, car nous ne remplissions pas leurs exigences au niveau d'un seuil minimum de primes chez eux. Si je choisis l'option de demeurer un cabinet, je devrai être disposée à présenter des offres de 3 assureurs différents. Je peux nommer Intact. Je pouvais nommer la Garantie, mais elle vient d'être achetée par Intact. Puis-je nommer Chubb ? Lloyds ? Je ne peux pas aller chercher des contrats avec Aviva et RSA, par exemple, car ils vont aussi me demander des seuils minimums. Je trouve que nous sommes trop petits pour être bons et efficaces avec plusieurs assureurs. Comme je le mentionnais, ces assureurs m'exigeraient également un minimum de volume tout comme l'a fait l'Unique tel que mentionné précédemment.

Dans un autre ordre d'idée, avez-vous fait l'expérience de demander une soumission à trois courtiers différents qui traitent avec le même assureur ? Je peux vous dire que vous aurez trois propositions différentes à trois prix différents. Je sais que je suis concentrée avec un assureur, toutefois, je me considère beaucoup plus indépendante face à mes fournisseurs qu'un courtier qui est financé par un assureur, mais qui a la possibilité d'offrir trois choix. En ce moment, nous choisissons Intact, car nous considérons que cette compagnie répond actuellement de la meilleure façon aux besoins de notre clientèle. Avec les règles actuelles, je peux changer d'assureur quand je le veux si la qualité que j'exige n'est pas au rendez-vous. Je n'ai aucun lien financier avec un assureur, ce qui m'offre une grande indépendance et j'en suis fière.

- **Parlons équité, transparence et gros cabinets.** Est-ce vraiment aider un client et être transparent de l'envoyer chez un 2<sup>e</sup> assureur parce qu'il faut envoyer plus de clients à cet assureur pour respecter les nouvelles règles imposées! Actuellement, mon premier choix d'assureur est celui que je considère comme le meilleur et qui offre le meilleur service de réclamation et les meilleures protections au meilleur prix.

Pensez-vous vraiment que les gros cabinets sont transparents dans leur choix d'assureurs ? Pour être efficace et maîtriser les formulaires d'un assureur, il faut compter plusieurs mois. Nous négocions chaque contrat un par un avec notre assureur principal. Je ne crois pas que ce soit le cas dans les gros cabinets. Vous pensez qu'un courtier qui regarde les résultats de Compuquote prend en compte autre chose que la prime avant de choisir ? Chez nous, nous considérons que de choisir un bon produit en premier et ensuite négocier la prime est la meilleure façon d'exercer notre rôle de courtier. Et au-delà de l'offre et de la prime, il est aussi essentiel de considérer la qualité du service lors des réclamations et des plaintes des clients.

- **L'adhésion à une bannière** pourrait constituer une option me direz-vous. Faire ce choix implique, puisque les bannières l'exigent, que je doive intégrer à mes opérations un système d'agence ainsi que le système Compuquote, deux systèmes que je n'ai pas actuellement. Je devrais donc déboursier plusieurs milliers de dollars annuellement, et ce, de façon récurrente pour des systèmes qui ne m'ont pas démontré leur valeur ajoutée. Les discussions tenues avec d'autres courtiers me confirment par ailleurs que je ne pourrais pas être aussi efficace auprès de mes clients en m'associant à une bannière. Leurs temps de réponse sont inacceptables à mes yeux, dans un marché où mon compétiteur est le plus souvent un assureur direct qui donne sa réponse presque immédiatement au moment où il a le client en ligne.

- **Le futur de l'industrie de l'assurance** est encore plus instable aujourd'hui. Je vois Amazon, eBay, Google et cie qui seront notre compétition dans les prochaines années. Comment faire face à tout ça en tant que courtier au Québec ? J'ai l'impression que les dispositions actuelles entourant l'application de la nouvelle loi appliquée par l'AMF, institution pour laquelle

j'ai beaucoup de respect, ne répondront pas à ce qui menace réellement notre marché et les besoins de nos clients. Nous devons rester agiles.

- **L'inscription des volumes de primes sur les renouvellements** porte sérieusement atteinte à la confidentialité de nos informations d'entreprises. J'ai l'impression que les assureurs directs se verront ainsi offrir sur un plateau d'argent des informations stratégiques clés concernant nos cabinets sans compter les impacts sur notre propre capacité de négociation avec nos assureurs. D'autre part, je suis assez près de ma clientèle pour insister sur le fait que cette information lancée hors propos ne pourra éclairer et permettre à mes clients de faire un choix plus éclairé.

De façon plus personnelle, dans un bureau comme le mien, je suis la personne clé. Celle qui fait la gestion quotidienne, les paies, la gestion informatique, les achats, les relations avec les fournisseurs et j'en passe. Bien que ma priorité soit de répondre avec attention à chacun de mes clients, je conçois que j'ai un rôle à jouer dans la démarche actuelle de l'AMF d'où ma participation à la rencontre d'information du 5 septembre et à l'envoi de ce courriel.

Notre cabinet existe depuis 1955 et j'en suis fière ! Je suis fière que mon père ait fait le choix de me vendre son entreprise, à moi et non à un assureur direct. Son propre père avait fait la même chose. Je souhaite continuer à faire fructifier mon bureau de courtage en espérant pouvoir faire de même pour mes 3 jeunes enfants un jour si le cœur leur en dit, bien sûr. Je tire bien mon épingle du jeu jusqu'à maintenant. Les clients nous font confiance et notre taux de conservation de plus de 94 % depuis des années le démontre ! Nous sommes toujours présents pour eux que ce soit lors des soumissions et surtout lors des réclamations.

Présentement, selon les règles envisagées, je n'ai que quelques mois pour faire le bon choix, mais le flou entourant les règles du jeu ne facilite pas une prise de décision éclairée, je vous l'assure.

Nous avons tous des opinions différentes en tant que courtier. Ce n'est pas facile de vous faire face et de faire face aux directs alors nous sommes déjà tellement divisés !

Je pense que nous devrions laisser aller le libre marché de l'offre et la demande. **Si mes clients me choisissent, c'est parce qu'ils me font confiance.** J'espère que mon opinion sera sincèrement considérée.

Caroline M. Pettigrew

Caroline M. Pettigrew, M.B.A.  
Courtière en assurance de dommages

Assurances Pettigrew  
912, Grande Allée Ouest  
Québec, Qc G1S 1C5  
T [\(418\) 681-2116](tel:(418)681-2116) F [\(418\) 681-8735](tel:(418)681-8735)  
[cpettigrew@assurancespettigrew.com](mailto:cpettigrew@assurancespettigrew.com)