

MÉMORANDUM

À: **Autorité des marchés financiers**

DE: **André Roy | PMT ROY Assurances et services financiers Inc.**

DATE : **Le 10 septembre 2019**

SUJET : **Projet de règlement sur le courtage en assurance de dommages**

Faisant suite à la séance de consultation tenue à Québec le 5 septembre dernier concernant le projet de règlement mentionné plus haut, voici quelques remarques et commentaires.

- 1- En ce qui concerne l'obligation d'être en mesure de présenter trois (3) offres d'assureurs différents, votre règlement est plus contraignant que la *loi* ne le prévoyait puisque vous spécifiez : « *dans ce contexte, le besoin du client inclut non seulement la protection offerte, mais aussi une souscription du risque qu'il représente* ». Cela vous amène à spécifier que ce 3^{ème} assureur ne peut être un assureur spécialiste... cela n'avait pas été mentionné dans le texte de la *loi*.

Vous ajoutez que « *à défaut, il devra conserver les renseignements lui permettant de faire la preuve qu'il a fait **TOUS** les efforts pour se conformer à cette exigence* ». Admettez que la charge pourrait être très lourde sur les épaules du cabinet de courtage... puisqu'on pourrait toujours reprocher à un cabinet de n'avoir pas épuisé toutes les ressources possibles, y compris celle de faire appel à un autre cabinet qui lui, possède des contrats de représentation avec d'autres assureurs. Autrement dit, vous pourrez toujours reprocher à un cabinet de n'avoir pas déployé tous les efforts. Je remarque que cette contrainte n'a pas de réciproque chez nos concurrents assureurs directs.

- 2- Un peu plus loin, il est écrit : « *le projet de règlement a été établi avec le souci premier de favoriser la transparence pour le consommateur...* » Mais dans ce cas, pourquoi n'avez-vous pas exigé des assureurs directs qu'ils ajoutent à toutes leurs publicités, sur tous leurs documents, de même que sur la page d'accueil de leur site web, une mention qui prévienne le consommateur que cet assureur « *n'est pas un courtier d'assurance et que, par conséquent, ses employés, des agents, ne peuvent offrir que les produits de leur employeur* » ? Je crois que cela aiderait à éclairer le consommateur qui a du mal à faire la distinction entre un assureur direct et un cabinet de courtage. La charge de transparence ne doit pas incomber davantage aux courtiers qu'aux assureurs.

- 3- Au cours des discussions que vous avez eues avec des courtiers d'assurance, il a fréquemment été invoqué qu'il deviendra de plus en plus difficile de respecter la règle des trois (3) assureurs, ne serait-ce que parce que leur nombre tend à diminuer et que ceux qui restent ont des exigences de volume minimal difficiles à satisfaire par les cabinets de courtage.

Ce faisant, plusieurs cabinets devront choisir l'option de l'agence en assurance des particuliers. Cela ne peut qu'avoir des effets pervers sur l'étendue des produits dorénavant offerts à leurs clientèles, ainsi que sur leurs coûts d'opération. Il aurait fallu prévoir une façon de permettre à l'agence de posséder des contrats de représentation avec des assureurs « spécialisés » autres que l'adhésion à une bannière. Cette dernière option n'est pas une panacée; elle comporte des coûts financiers et opérationnels qui vont miner la capacité du cabinet à concurrencer les directs et, à terme, contribuer à diminuer l'offre de produits d'assurance à la population québécoise.

Pour palier aux coûts qu'engendrerait la scission d'un cabinet en deux entités légales, vous avez imaginé le concept d'« *agence hybride* ». Je vous en félicite ! Il s'agit effectivement d'une idée nouvelle qui pourra diminuer l'impact fiscal ainsi que les conséquences managériales d'une scission. Cependant, j'aurais préféré l'appellation *cabinet hybride*, par respect pour ce que nous sommes : des cabinets d'assurance. Mais plus important encore, il faut ici se souvenir de la définition du courtier d'assurance à qui le code civil donne le titre de *mandataire*. Cette notion est importante. Il arrive que le courtier doive, de son propre chef, entreprendre des démarches en faveur de son client, que ce soit au moment de souscrire une police ou encore lors du règlement d'une réclamation. Le courtier a ce pouvoir et il s'en sert depuis toujours dans le but de bien servir son client, même lorsque celui-ci n'est pas en mesure de prendre des décisions éclairées. En lui retirant ce titre pour en faire un agent, vous lui enlevez cette possibilité. Encore une fois, le niveau de service au client risque d'en souffrir.

Par ailleurs, chez beaucoup de cabinets de courtage, comme chez nous : PMT ROY, bien que spécialisés dans certaines lignes d'affaires, les courtiers sont parfois appelés à servir un client dont les polices d'assurances sont autant du domaine de l'entreprise que de nature privée. On peut penser aux agriculteurs mais aussi à tous les chefs d'entreprises qui possèdent autos, motos, chalet, bateau, résidence... et leur entreprise.

Or, dans le cas d'une scission d'un cabinet en agence en assurance des particuliers et en cabinet en assurance des entreprises, si j'ai bien compris l'essence du règlement qui spécifie *qu'on ne peut être à la fois agent et courtier*, mon employé qui possédait le double permis (particuliers et entreprises), et qui jusqu'ici pouvait par exemple rencontrer son client entrepreneur en dehors des heures normales de bureau, réviser son dossier d'assurance des entreprises et qui en profitait pour mettre à jour ses polices d'assurance personnelles, voire même celles des autres membres de sa famille, et bien ce courtier tout aussi compétent qu'il soit, ne pourra plus ainsi servir son client !

Il s'agit d'une conséquence néfaste d'un règlement qui ne colle pas à la réalité du marché de l'assurance au Québec.

- 4- Le chapitre des divulgations est particulièrement lourd de conséquences pour les cabinets de courtage. Quand on le lit, on ne peut s'empêcher de croire qu'il a été écrit dans le but de susciter le doute chez le consommateur. Pensez-vous sincèrement qu'il en va de l'intérêt du consommateur que le cabinet lui révèle tous ces détails sur le pourcentage de primes par assureur et ce, avant même de *s'enquérir de sa situation pour identifier ses besoins ?*... Cet article vient encore une fois alourdir le travail des courtiers sans qu'il n'ait une véritable réciprocité chez l'assureur direct, surtout depuis que ce dernier est autorisé à offrir directement ses services sur le web. Il vient donc contribuer à rendre moins compétitives les opérations des cabinets et, à terme, à étioiler l'offre d'assurance partout au Québec, et à appauvrir les régions qui auront vu disparaître ces PME que sont les cabinets de courtage.

Je me permets de faire la remarque suivante : il n'existe de telles précautions nulle part au pays, ni ici au Québec, pour aucune autre profession ni aucun autre commerce. Est-ce à dire que vous croyez que les courtiers d'assurance sont des bandits pour les contraindre à de telles mesures de divulgation ? Croyez-vous ainsi protéger les consommateurs québécois contre les affres des méchants courtiers ?

Je termine avec ce passage de l'article 38: « *il doit conserver les renseignements lui permettant de faire la preuve qu'il a fait tous les efforts pour se conformer aux dispositions du premier alinéa et les mettre à jour régulièrement.* »

La teneur même de ce paragraphe démontre l'état d'esprit de ceux qui l'ont rédigé. Ils font peser un glaive au-dessus de la tête des courtiers en leur faisant porter le fardeau de « *la preuve qu'ils ont fait TOUS LES EFFORTS pour se conformer aux dispositions du premier alinéa ...* ».

- 5- Enfin, je comprends mal le sens du Chapitre III. Il me semble y avoir contradiction entre le paragraphe 3 : « *... les personnes physiques... doivent être, selon le cas : 1- des agents d'assurance de dommages; 2- à la fois des agents en assurance de dommages des particuliers et des courtiers en assurance de dommages des entreprises* » et le paragraphe 4 où il est écrit : « *Le courtier ... n'est autorisé à agir que dans la catégorie de l'assurance des entreprises...* ».

Éclaircissez-moi s.v.p. ! Par exemple, qu'arrivera-t-il dans le cas d'une police d'assurance agricole qui couvre à la fois des biens personnels et d'autres d'entreprises ? Devra-t-elle être gérée par deux représentants, un agent en assurance des particuliers et un courtier en assurance des entreprises ?

Pour terminer, j'apprécie que vous ayez pris le soin et le temps de consulter les courtiers d'assurance. J'ose espérer que ces consultations n'auront pas été vaines et qu'elles auront au moins servi à vous sensibiliser aux réalités des cabinets de courtage et aux conséquences fâcheuses que pourrait avoir une réglementation trop lourde.