

Montréal, le 20 septembre 2019

À l'attention de : L'Autorité des Marchés financiers

De : Bernard Chagnon, président – Univesta Assurances et services financiers Inc.

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

Madame, Monsieur,

Faisant suite à la séance d'information publique tenue par l'Autorité des marchés financiers, le 5 septembre dernier, concernant le Projet de règlement sur le courtage en assurance de dommages, je souhaite partager ma vision du courtage versus les grandes orientations que visent la nouvelle réglementation proposée par l'Autorité. Par ce mémoire, je tiens à sensibiliser l'AMF quant à l'importance et à l'impact de l'interprétation de la loi ainsi que de l'encadrement réglementaire qui s'ensuivra sur notre industrie.

Présentation du cabinet : Univesta Assurances et services financiers Inc.

Étant moi-même très impliqué dans notre industrie de l'assurance, je désire prendre l'occasion de me présenter. Mon nom est Bernard Chagnon, je suis président et actionnaire d'Univesta Assurances, cabinet en assurance de dommages et en services financiers, et je suis à l'emploi de ce cabinet depuis août 1991 ainsi qu'actionnaire depuis septembre 1992. Les forces d'Univesta Assurances en matière de services et de professionnalisme, dont l'innovation est au cœur de notre mission depuis plus de 65 ans, ont permis à notre cabinet de se hisser parmi les cinq plus importants cabinets de courtage d'assurance au Québec, en terme de taille.

Active dans 12 villes au Québec (Montréal, Rive-Nord et Rive-Sud, la Montérégie, Sherbrooke, et le Bas St-Laurent), mon entreprise compte 250 employés et a un chiffre d'affaires de plus de 200 000 000\$ en termes de volume/primes dans le domaine de l'assurance de dommages. Les cabinets de courtage d'assurance de dommages, en mon humble avis, sont de véritables moteurs économiques pour toutes les régions du Québec, et c'est l'un des objectifs pour notre organisation de continuer à maintenir et à créer des emplois de qualité dans tous les points de vente que nous occupons.

Participation active d'Univesta Assurances à la Commission Parlementaire

À l'automne 2017, les dépôts successifs des projets de Loi 141 et 150 imposaient des contraintes importantes, et ont suscité de nombreuses réactions dans le domaine de la distribution en assurance de dommages et des services financiers. Dans les circonstances de ce qui précèdent, l'industrie du courtage s'est mobilisée, et c'est dans ce contexte que j'ai eu l'occasion de rencontrer plusieurs députés, le Ministre des Finances, monsieur Carlos Leitao, tout comme les représentants de son Cabinet, ainsi que monsieur Richard Boivin, alors Sous-Ministre adjoint aux

Finances au moment de l'adoption de la loi 141, et ce, à plusieurs reprises, dans le but de leur présenter nos inquiétudes ainsi que les défis que vivent les PME en courtage d'assurance de dommages au Québec. Mon rôle a été de faire rayonner tout le dynamisme de notre profession ainsi que la responsabilité importante que nous jouons en matière de conseil et d'accompagnement auprès des consommateurs.

Pour avoir été près des discussions gouvernementales, je ne peux d'emblée que de m'étonner de voir certains aspects du règlement déposé. Lors de nos discussions avec les membres du Cabinet du Ministère des Finances de l'époque, chaque mot faisant partie de la loi avait été, il me semble, choisis avec beaucoup de soin : « être en mesure de démontrer qu'un cabinet d'assurance se devait d'avoir accès à 3 assureurs en assurance des particuliers » avait été interprété puis retranscrit noir sur blanc lors du dépôt de la loi comme devant répondre à la définition suivante : « le cabinet devait démontrer avoir en sa possession 3 contrats de distribution avec des assureurs...des contrats d'agence en bonne et due forme dans notre langage usuel ». Il n'y avait aucune notion d'assureurs dit « généralistes » tel que nous pouvons les interpréter dans les règlements suggérés. Il n'y avait pas non plus de concept de devoir dévoiler ces 3 assureurs dit « généralistes » auprès des consommateurs, dans chacune de nos transactions, pas plus que d'aller jusqu'à en dévoiler les pourcentages de concentration pour chacun de ces assureurs. En fait, contrairement à ce qui est suggéré dans les actuels règlements, on nous avait plutôt assuré que de tels principes (assureurs généralistes, dévoilement de concentration par assureur, etc...) ne pourraient voir le jour sur les règlements de l'AMF tant que la loi était précise à ce sujet, et que, l'interprétation de cette dernière était claire (cette interprétation avait, nous disait-on au Ministère des Finances, non seulement été enregistrée lors de l'adoption de la loi 141, mais elle faisait aussi partie intégrante du libellé qui suivait la loi)!

Divulgarion des trois assureurs principaux ainsi que le pourcentage du volume total placé

Je comprends parfaitement l'objectif d'établir un encadrement qui clarifie la transparence et la divulgation auprès des consommateurs, mais la façon dont le projet du règlement le propose, infantilise, selon moi, le courtage en assurance de dommages. Le professionnalisme du courtier n'est pas pris en compte dans la mouture actuelle du projet de règlement. Je perçois dans la rédaction de ce règlement, une manifestation évidente d'un manque de confiance de l'AMF dans la capacité des courtiers à bien conseiller son client, et à lui recommander le produit qui convient le mieux à ses besoins, à la lecture du projet de règlement et, en ce qui concerne l'aspect de la divulgation proposée. La valeur ajoutée du courtier est que celui-ci est un expert-conseil qui est en mesure d'évaluer les besoins du client, grâce à la formation en continu qu'il reçoit. Il agit à titre d'accompagnateur, tant au moment de la vente, du service que lors d'une réclamation. L'assurance est un produit complexe et le travail d'un courtier ne se limite pas qu'à offrir le plus bas prix, mais bien le meilleur produit qui correspond aux besoins du consommateur :

- ❖ Comment peut-on penser que l'ajout de tracasseries administratives favorisera le développement de nos PME, alors que nous sommes déjà désavantagés face aux assureurs directs qui n'ont pas à faire face à de tels enjeux?
- ❖ En quoi le consommateur est-il mieux protégé en imposant autant de technicalités et d'obligations réglementaires qui l'indisposera au plus haut point?;
- ❖ L'AMF semble préoccupée par la proximité des cabinets de courtage avec certains assureurs et semble penser que ceci nuit au consommateur mais nous croyons qu'il serait important de mettre en perspective que cette proximité a permis aux cabinets

d'assurance d'être plus connaissant de ses produits, d'offrir aux consommateurs des polices d'assurance de façon plus efficace tout en répondant au désir manifeste d'agilité recherché par les consommateurs envers les professionnels avec qui ils transigent;

- ❖ Nos courtiers étaient déjà dans l'obligation d'effectuer une série de règles au niveau de la conformité selon les paramètres respectifs de chacun des cabinets, et cela auprès des clients qui nous contactent pour assurer leurs biens personnels tels que leur voiture ou résidence :
 - ✓ Se présenter au client en respectant les règles définies selon la loi, les règlements et l'avis au personnel qui étaient présents dans l'actuelle loi en force;
 - ✓ Divulguer les liens d'affaires et les pourcentages de concentration;
 - ✓ Obtenir le consentement pour recueillir et conserver certaines informations confidentielles (Loi 68);
 - ✓ Obtenir le consentement pour transiger avec un tiers;
 - ✓ Obtenir le consentement pour l'utilisation du courriel du client;
 - ✓ Obtenir le consentement pour la cote de crédit;
 - ✓ Demander l'historique des sinistres/réclamations et noter la déclaration;
 - ✓ Respecter les règles du GAA lesquelles sont encadrées par l'AMF;
 - ✓ Divulguer les honoraires (le cas échéant);
 - ✓ Proposer des produits répondant aux besoins du client;
 - ✓ Analyser le risque;
 - ✓ Présenter une offre de qualité;
 - ✓ Etc.

En conséquence, la nouvelle divulgation proposée serait, à notre grande surprise, encore plus lourde à appliquer pour les courtiers que les paramètres de la loi précédente. Nous nous permettons de vous rappeler que, depuis plus de 10 ans, les courtiers en assurance de dommages (particuliers et entreprises) divulguent les liens financiers que leur cabinet est susceptible d'avoir (pour ceux qui en ont), et que ces derniers (notamment en assurance de dommages des particuliers), doivent également dévoiler la concentration lorsque celle-ci dépasse 60% du volume total souscrit. Incidemment, à la fin de chaque année, ce pourcentage doit toujours être recalculé afin que la divulgation soit toujours d'actualité. Évidemment, ce processus a toujours été de faire en sorte de bien informer les consommateurs quant aux liens d'affaires, qui auraient pu, en apparence, donner la perception d'un conflit d'intérêt que ces cabinets auraient été susceptible d'avoir avec des institutions financières, qui ont des liens financiers plus étroit avec ces derniers.

Ajouter des éléments de divulgation supplémentaires à ceux requis dans la loi, tels que de déclarer les noms des 3 trois assureurs (minimum) avec lesquels le cabinet transige, demander le pourcentage des volumes pour chacun de ces trois assureurs, et ce, pour chaque transaction (nouvelle affaire, renouvellement, avenant, site Web, etc.), alourdirait d'une façon spectaculaire les processus de vente et de service auprès des clients d'un cabinet d'assurance de dommages. Le temps passé à bien effectuer chaque divulgation correctement ne rendrait pas seulement le cabinet moins efficace dans le traitement des différentes transactions, il découragerait également les clients de faire affaire avec un courtier d'assurance, lorsqu'on pense que ces étapes s'ajouteraient au temps important que peut prendre la vérification des produits auprès d'un 2e et d'un 3e assureur, et ce, dans un marché où les outils technologiques ne nous permettent pas d'optimiser l'ensemble de ces opérations. La très grande majorité des clients accordent très peu d'intérêt à ces nombreux renseignements, qui ne leur sont, dans notre esprit, d'aucune

utilité, en ce qui concerne les éléments qui lui sont essentiels pour lui permettre de prendre la meilleure décision possible sur le meilleur produit qui lui convient.

Le consommateur d'aujourd'hui vit à un rythme effréné, il est bombardé d'informations de toute part, et il est de plus en plus, renseigné, pressé et occupé; astreindre ce dernier avec des temps de transaction qui s'étirent ne rendra service à personne. Le consommateur d'aujourd'hui ne souhaite qu'un service prompt et efficace, et des conseils judicieux. Il désire connaître ses protections, les différentes options qui s'offrent à lui, ainsi qu'évidemment, la prime et la méthode de paiement qui s'y rattachent.

Qu'apporterait donc cette nouvelle divulgation de nouveau et d'intéressant pour nos consommateurs? Le règlement final qui sera proposé par l'AMF aura un impact fondamental sur la capacité des courtiers à répondre efficacement aux besoins grandissants des clients. Nous proposons conséquemment le « statu quo » (liens financiers et concentration de volume) afin de conserver les mêmes obligations qui étaient déjà en place. Selon nous, une divulgation qui répondrait aux actuels paramètres proposés, ne pourrait qu'ébranler davantage une industrie (courtage d'assurance), qui a déjà amplement été fragilisée ces dernières années, et qui, par ricochet, finirait par handicaper l'aspect concurrentiel pour les consommateurs.

Agence hybride

Nous ne pouvons que féliciter l'AMF d'avoir fait l'effort d'adresser, par un mécanisme créatif, des enjeux qui sont, non seulement de réels enjeux propres à l'industrie du courtage, mais que, si ces derniers ne sont pas adressés adéquatement, ils créeront un recul insurmontable pour l'industrie du courtage ainsi que pour la pérennité de l'entrepreneuriat qui a caractérisé cette industrie ces 50 dernières années.

Le courtage a grandement changé depuis les 35 dernières années; en 1985, un assureur direct majeur débutait ses opérations et allait tracer la voie à plusieurs autres qui ont suivi, c'est bien ce qui a bouleversé le paysage de la distribution en assurance de dommages. Une dizaine d'années plus tard, Internet fait mondialement son apparition et bouleversa jusqu'à aujourd'hui, les habitudes des consommateurs au point où la plupart des entreprises de distribution ont, soit dû revoir leur modèle d'affaires ou tout simplement, accepter l'inévitable : c'est à dire disparaître!

Incidemment à ce qui précède, plusieurs cabinets de courtage ont également dû revoir leur modèle d'affaires et plusieurs se sont fusionnés, ou, ils ont dû diversifier leur structure de capital pour y inclure notamment des partenaires-assureurs pour ainsi faire face à une industrie en grand bouleversement. Univesta Assurances est l'un de ces cabinets-là, et nous sommes heureux d'avoir su nous adapter. Ainsi, tout en respectant les paramètres de la loi, nous avons grandi, et nous sommes devenus un employeur de tout premier niveau, et je me permets d'ajouter que nous sommes profondément convaincus que rien de ce qui précède n'aurait été possible sans les importantes décisions que nous avons prises au cours de ces 25 dernières années.

Le Ministère des Finances, par le biais de l'adoption de la loi 141, et plus récemment l'AMF lors du dépôt de son projet de règlements encadrant la distribution en assurance de dommages, semble clairement souhaiter que les consommateurs se sentent, à l'évidence, bien et mieux outillés dans leur processus d'achat d'assurance. En simultanée, à ce qui précède, par son règlement, sur ce que j'appellerais la « structure hybride », l'AMF semble, malgré son objectif premier de mieux outiller le consommateur, ne pas banale

mettre de côté la réalité d'un modèle d'affaires de cabinet très similaire à celui d'Univesta Assurances, c'est-à-dire, des cabinets qui ont fait des choix guidés par un monde en changement, une industrie compétitive, un modèle d'affaire qui aujourd'hui, correspond à plus de 50% de l'industrie du courtage au Québec.

Ceci dit, Univesta Assurances désire ardemment conserver son statut de courtier en assurance de dommages car c'est ce que nous sommes intrinsèquement. Toutefois, si l'administration de certains paramètres des règlements finaux mis en place par l'AMF devaient devenir à ce point « trop étroits » pour notre modèle opérationnel, que nous estimons primordial dans le but de conserver notre efficacité, ceci tout en optimisant l'expérience-client, concept qui nous est cher au-delà de tous les autres, nous comprenons que l'AMF a considéré mettre en place une « structure hybride » permettant aux cabinets, comme le mien, de préserver ses acquis plutôt que de vendre des portefeuilles (assurance des entreprises) et, faire par ricochet, éclater une très belle PME, laquelle emploie plusieurs personnes au Québec (250), et qui a pignon sur rue dans plusieurs localités (12).

La rédaction de ce règlement semble rendre inconfortable une frange de l'industrie du courtage, mais avant de tout simplement enlever cette rédaction créative, nous vous suggérons de bien analyser l'impact que ceci aurait. Ceux qui crient le plus fort représentent rarement le vrai visage de la communauté d'un groupe. Ainsi, des changements s'opèrent dans la société en ce moment et ce, avec la vitesse grand V; on ne peut indéfiniment chercher à toujours revenir dans le passé, il faut s'adapter au monde moderne d'aujourd'hui!

Si l'AMF décidait de faire évoluer le texte du règlement qui concerne la structure hybride vers un compromis qui rallierait un plus grand nombre d'intervenants, nous serons certes disposés à en évaluer la teneur, surtout si cela permettait un plus grand consensus dans notre industrie, mais nous implorons l'AMF de ne pas faire l'erreur d'enlever tout simplement cette rédaction sous prétexte qu'une minorité de cabinets n'y voient que des enjeux négatifs, sans y voir un début de solution pour plusieurs cabinets.

Selon nous, un exemple d'une amélioration qui pourrait, dans le concept de la structure hybride, être considéré, concerne le double statut (ou devrais-je dire le double permis) à l'effet que plusieurs courtiers en assurance des entreprises devraient pouvoir continuer à assumer, auprès de leur client en assurance des entreprises, le service en assurance des particuliers. De façon plus claire, un courtier en assurance des entreprises devraient, selon nous, continuer à pouvoir agir comme courtier en assurance des particuliers, et incidemment, conserver son statut de courtier en assurance des particuliers lorsqu'un client, découlant de l'assurance des entreprises, désire souscrire une police du secteur de l'assurance des particuliers avec ce dernier (contrat de type agricole, résidence haute valeur en Floride, assurance bateau spécialisée outremer, etc.). Un client en assurance des entreprises a souvent, en assurance des particuliers, des besoins plus complexe et, le fait de ne tout simplement pas permettre à ce professionnel de pouvoir discuter, et servir ce client, pour ses besoins d'assurance en assurance des particuliers, nous apparaît être à l'encontre des objectifs poursuivis par l'AMF.

Conclusion

Je considère que le délai d'implantation de ce projet de règlement est précipité; il devrait être flexible pour ainsi permettre à l'industrie d'avoir assez de temps pour s'adapter. La date cible devrait être reportée d'une année.

A la veille de la mise en place d'une nouvelle réglementation, je souhaitais ardemment vous faire part de mes préoccupations et des enjeux qui touchent la réalité des cabinets de courtage en vue de préserver les emplois et la pérennité de mon cabinet dans le futur. Je vous remercie sincèrement de l'opportunité qui nous a été donnée pour exprimer et vous communiquer nos appréhensions, et j'ose espérer que mes commentaires et ceux des différents intervenants de l'industrie puissent être analysés en profondeur dans l'intérêt des consommateurs et de la pérennité du réseau des cabinets de courtage, tel qu'il s'est développé ces dernières années, et du même coup, en vue de nous assurer un avenir prometteur!

Bernard Chagnon, Président
Univesta Assurances et services financiers Inc.