

Diane Joly, Présidente
Groupe DPJL Inc.

Je suis courtier en assurance de dommages de carrière et copropriétaire du cabinet Groupe DPJL Inc. Je désire me faire entendre en déposant ce mémoire, car en tant que dirigeante d'entreprise, mon objectif premier est d'assurer la pérennité de mon organisation et les quelques 120 emplois qui s'y rattachent. Je crois sincèrement que pour y arriver, le courtage a besoin d'un cadre législatif moderne et flexible pour assurer la relève et perdurer dans le temps.

Mon cabinet existe depuis plus de 50 ans. Nous transigeons 81,000,000\$ de volume prime dans le domaine du courtage de l'assurance de dommages et nous sommes situés dans la grande région de Montréal, réparti dans sept succursales. Les emplois de qualité et bien rémunérés que mon cabinet crée sont de véritables vecteurs de croissance économique dans notre région et sont en lien avec le discours de toutes les formations politiques en ce qui a trait à l'importance des PME au Québec.

Ayant moi-même participé à la Commission parlementaire de janvier 2018 sur le projet de loi 150, je souhaitais grandement et je souhaite toujours être proactive quant à la modernisation du cadre législatif qui touche mon entreprise et le secteur du courtage.

Suite à la séance d'information tenue par l'AMF le 5 septembre dernier, j'étais, comme plusieurs, stupéfaite de constater la rigidité de l'encadrement proposé pour les cabinets de courtage. Que ce soit avec l'obligation imposante de reddition de compte relié aux 3 assureurs en assurance des particuliers et l'ajout de divulgations extrêmes, notamment le pourcentage des primes par assureur, je ne peux que constater que tous ces fardeaux nous empêcheront de progresser.

Je comprends l'intention de différencier de façon sans équivoque les courtiers et les agents, les cabinets et les agences. Le consommateur doit comprendre avec qui il fait affaire et les liens qui unissent son professionnel en assurance de dommages et les différents assureurs.

Certes, le consommateur s'attend à ce qu'un courtier propose des choix et lui offre un éventail de produits répondant à ses besoins. L'agent, quant à lui, ne peut qu'offrir les produits disponibles d'un seul assureur et est souvent l'employé de cet assureur.

Le modèle d'affaire de mon cabinet s'est défini à travers les années dans un contexte où les marchés se sont consolidés et où les directs ont pris de plus en plus de parts de marchés en assurance des particuliers. Cette consolidation a eu un impact sur la taille des cabinets et le cadre législatif doit tenir compte de cette réalité.

Pour assurer une efficacité opérationnelle, pour améliorer la connaissance des produits et pour offrir une expérience-client appréciée, nous avons choisi de concentrer de façon importante certaines lignes d'affaires dites généralistes auprès d'un principal assureur. Ce choix nous permet d'investir en formation continue, en contrôle de qualité, en horaires élargis afin d'offrir des services adaptés aux besoins et aux attentes des consommateurs d'aujourd'hui.

En même temps, nous continuons à offrir à notre clientèle des produits de plusieurs assureurs qui répondent à des besoins particuliers et qui sont rarement disponibles chez la plupart des assureurs directs.

En adoptant une alliance stratégique nécessaire pour survivre, mon modèle d'affaires s'est distingué du modèle de cabinet plus traditionnel, mais notre objectif est demeuré le même, soit d'offrir à nos clients tous les conseils et produits existants pour protéger leur patrimoine.

Je félicite l'AMF de proposer l'option de l'Agence Hybride qui je crois, reflète notre réalité et la pratique moderne du courtage en assurance de dommages.

Il y a toutefois dans ce modèle, un élément très important à adresser en ce qui a trait aux produits complémentaires que nous offrons où nous transigeons avec nos clients en assurance des particuliers et en assurance des entreprises. Il serait primordial que l'Agence hybride puisse permettre d'héberger dans la structure de courtier en assurance des entreprises des détenteurs à double permis (particuliers et entreprises) afin de répondre à l'ensemble des besoins de nos clients.

Cette proposition d'Agence hybride doit absolument être retenue par l'Autorité, car dans le cas contraire, les dispositions actuelles de la loi 141 forceront mon cabinet à se transformer en agence, à réduire nos services et à abandonner une partie importante de notre clientèle. Pensons à l'assurance des entreprises qui représente près de 30% de mon volume et dont l'essentiel des contrats ne cadrerait pas dans un modèle d'agence standard. Nous ne pourrions donc plus répondre à l'ensemble des besoins de nos clients et cela pourrait entraîner une réduction de notre nombre d'employés.

Il a été évoqué qu'on puisse scinder nos cabinets en deux parties : l'une agence, l'autre cabinet. La complexité d'une telle opération, le caractère inopérable ainsi que la charge fiscale non négligeable d'une scission renforcent ma volonté de pérenniser mon modèle de courtage dans la législation.

Il est important de vous rappeler que mon entreprise permet à ma grande région de conserver des emplois de qualité, ce qui se répercute par des retombées économiques considérables.

Ne pas reconnaître la manière moderne d'opérer des cabinets de courtage à l'intérieur de l'interprétation de la Loi équivaut à favoriser les assureurs directs qui concentrent leurs emplois dans des centres d'appels à Montréal et à Québec.

Je demande de pouvoir lutter à armes égales avec les assureurs directs afin de regagner des parts de marché que nous avons perdues au fil du temps. De 1988 à 2018, les parts de

marché du courtage versus celles des assureurs directs sont passées de 85 % à 45 %. Avons-nous besoin d'expliquer les immenses ressources financières que possèdent ces assureurs en matière de marketing, publicité, technologie et en développement numérique.

Lors de la Commission parlementaire en janvier 2018, nous avons compris que le gouvernement souhaite que le secteur du courtage soit en santé et qu'il demeure un choix pour le consommateur. Je souhaite avoir la flexibilité nécessaire pour moderniser notre structure, ce qui inclut des partenariats avec des assureurs.

De plus, nous ne devons pas handicaper notre capacité d'assurer une relève entrepreneuriale. Il importe que les entrepreneurs que nous sommes puissions obtenir la flexibilité nécessaire pour choisir nos partenaires financiers tant au chapitre du financement que du capital-actions.

Avec la Loi 141, qui encadre et permet une croissance de la distribution d'assurance par internet, les assureurs directs ont le champ libre pour effectuer des investissements massifs sur le web. Un équilibre entre les assureurs directs et le courtage doit être trouvé afin d'assurer la force du réseau de distribution par le courtage, mais doit aussi comprendre et prendre en considération la différenciation des modèles.

Je crois que cet équilibre est atteint dans le cadre de la solution d'Agence hybride puisqu'elle permet des investissements importants et des partenariats stratégiques avec des institutions financières.

Mon entreprise, comme plusieurs, après des années d'efforts, a repris timidement le sentier de la croissance organique. Vous devez me permettre de continuer à croître et de continuer à être un créateur d'emplois. Vous devez me permettre de continuer à servir nos clients, avec transparence, et de continuer à être les fiduciaires de leur patrimoine.

Tel qu'expliqué en détail lors de votre séance d'information je vois clairement les trois types de pratiques qui coexisteraient avec leurs balises respectives afin de refléter la diversité du marché.

Le premier est l'Agence avec des agents qui sont souvent les employés d'un assureur et ne représentent que ce dernier.

Le deuxième est le cabinet de courtage en assurance de dommages traditionnel, qui a accès à plusieurs assureurs et est en mesure de déposer trois offres en assurance des particuliers. Il est limité selon les dispositions actuelles de la Loi quant à la participation d'assureurs à son capital-actions.

Le troisième est l'Agence hybride, avec des agents et des courtiers. Celui-ci a accès à plusieurs assureurs et produits pour ses clients, mais il a fait le choix de se concentrer chez un assureur pour ses produits généralistes en assurance des particuliers. Il a accès à un capital-actions flexible afin de répondre aux enjeux de la relève entrepreneuriale.

Avec des exigences de divulgation précises, je crois que ces trois types de cabinets balisent la pratique et la clarifient aux yeux du consommateur. Ces derniers doivent comprendre avec qui ils font affaire et les liens qui existent entre leur courtier et ses partenaires.

Je suis consciente qu'elle doit faire l'objet de mécanismes de divulgation de haut niveau et je suis en faveur d'une transparence rehaussée. Il ne faut toutefois pas imposer un fardeau de procédures trop lourdes qui irriteraient le consommateur et nuiraient à nos opérations.

Nous avons tous pris connaissance de certains articles de presse critiquant les courtiers et les cabinets qui ne « magasinait » pas pour leur client. Cette vision est réductrice quant à notre rôle de mandataire. Le client choisit les services d'un courtier pour évaluer ses besoins, le prendre en charge, lui expliquer les produits et l'accompagner dans toutes les étapes incluant l'après-vente, notamment lors d'une réclamation.

Je me dois de réitérer le haut niveau de satisfaction de notre clientèle envers mon cabinet. Cette satisfaction nous permet de croître et d'espérer de regagner des parts de marché.

Je vous félicite à nouveau de reconnaître mon modèle de cabinet avec l'ajout de l'option de l'Agence hybride et surtout de vouloir créer un point d'équilibre entre le secteur du courtage et les assureurs directs. Je crois sincèrement que votre proposition permet d'arriver à cet équilibre.

Je ne peux concevoir que mon entreprise, comme plusieurs entreprises au Québec, étant une entreprise familiale ayant passé le test des générations, deviendrait du jour au lendemain non conformes à la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Nous avons développé notre entreprise avec des paramètres législatifs et réglementaires existants.

Nous sommes présents dans le paysage de l'assurance depuis des décennies et nous sommes une PME importante de notre région. Nous souhaitons que la législation continue de reconnaître notre existence et fonctionnement.

Je comprends que le rôle de l'AMF est d'assurer la protection du consommateur dans la lecture et l'étude de la Loi. J'appuie cet objectif et je crois que la clarification des pratiques est en ligne avec les attentes des consommateurs d'avoir davantage de transparence dans le processus d'acquisition d'un contrat d'assurance.

L'interprétation de la Loi 141 doit avoir une vision tournée vers l'avenir. On se doit de mettre en place la structure qui conviendra non seulement au courtage d'aujourd'hui, mais qui assurera et sécurisera la relève et l'entrepreneuriat pour plusieurs années à venir.

Merci de votre attention et de votre collaboration.

[Voir les recommandations plus bas.](#)

Recommandations

Cabinet traditionnel

- La variété d'offres en assurance des particuliers devrait permettre la présentation par des courtiers différents d'une même entité pour une meilleure flexibilité.
- Devrait y avoir allègement en ce qui concerne l'information à consigner sur toutes les transactions.
- Divulcation de la concentration devrait être allégée. Devrait être fait indirectement lors d'offre de produits et sur le site Web et seulement pour l'assureur détenant le plus grand % de volume.

Agence hybride

- Maintenir cette option.
- Afin de pouvoir offrir et transiger aux clients en assurance des particuliers et des entreprises des produits complémentaires et spécialisés en assurance des particuliers, fournis par des assureurs spécialisés, le modèle devrait permettre d'héberger dans la structure de courtier en assurance des entreprises le double permis.