

La Turquoise est un cabinet d'assurance et de services financiers cumulant 55 années d'expérience. Centrée sur le développement en région, l'entreprise compte actuellement près de 300 employés œuvrant dans 14 succursales, lesquelles sont réparties principalement dans les régions des Laurentides, de l'Outaouais et de Lanaudière.

Employeur important et acteur économique dans plusieurs milieux, La Turquoise s'implique régulièrement dans de nombreux événements auprès de diverses communautés qu'elle côtoie.

Le cabinet prévoit terminer l'année 2019 avec près de 220M\$ de volume d'affaires et plus de 120 000 clients, dont la majorité de ceux-ci nous confie l'assurance de leurs entreprises et leur assurance personnelle.

Pourquoi participer à cette consultation?

En tant qu'acteur important de cette industrie directement concernée par l'application de la loi et des règlements, nous croyons important de faire entendre notre voix dans cette consultation.

Après plusieurs mois de consultation et de réflexion à envisager diverses avenues afin d'appliquer les nouvelles dispositions de la loi 141, nous croyons que l'Autorité est arrivée à un scénario qui représente, selon nous, une solution qui est viable pour l'ensemble du réseau. En plus d'atteindre l'objectif principal de cette modernisation, soit d'encadrer et de clarifier le rôle du courtier en assurance de dommages des particuliers auprès du consommateur, il offre aux cabinets des options intéressantes et appropriées pour se conformer à la loi et assurer de la transparence envers le public.

De cette consultation, nous retenons l'intention de l'Autorité lors de la rédaction du projet de règlement que sa représentante a décliné en quatre points bien précis lors de la séance d'information du 5 septembre dernier, soit de :

- 1) donner effet au changement annoncé en s'assurant que le courtier joue pleinement son rôle d'offrir un choix de produits de plusieurs assureurs au consommateur
- 2) offrir plus de transparence au consommateur quand vient le temps de faire affaire avec un représentant qu'il soit agent ou courtier
- 3) limiter les impacts non nécessaires
- 4) accompagner l'industrie dans ce changement

C'est aussi en ayant ces éléments en tête que nous vous partageons notre point de vue quant au projet de règlement.

Le concept d'agence hybride

D'entrée de jeu, nous saluons l'ouverture et l'innovation dont l'Autorité fait preuve en proposant le concept d'agence hybride. Il s'agit clairement d'un concept qui vise à limiter les impacts et à assurer la pérennité des différents modèles d'affaires qui se sont développés au cours des dernières années afin de répondre aux besoins du consommateur en quête de simplicité et de rapidité.

Le modèle d'agence hybride vient clarifier toute confusion en confirmant le rôle d'agent auprès du client en assurance des particuliers tout en permettant à des cabinets de continuer à exercer sous un même toit, à titre de courtier en assurance des entreprises.

Sans le concept d'agence hybride, un cabinet qui ne pourrait ou ne souhaiterait pas se conformer aux obligations requises pour demeurer courtier en assurance des particuliers se retrouverait alors devant deux choix possibles, soit :

- 1) devenir une agence, et ce, tant en assurance des particuliers qu'en assurance des entreprises. Cette option ne reflète pas la réalité de l'industrie en raison des impacts trop importants pour les clients en assurance des entreprises pour qui nous avons besoin d'une gamme d'assureurs afin de répondre adéquatement à leurs différents besoins.
OU
- 2) scinder l'organisation en deux compagnies distinctes : une agence en assurance des particuliers et un cabinet en assurance des entreprises.

Advenant la scission de l'organisation, la majorité de nos clients en assurances des entreprises qui nous font aussi confiance pour leur assurance des particuliers devraient dorénavant se référer à deux organisations différentes. L'expérience client ne serait pas « facile, agréable et rassurante ».

Si l'objectif est d'éviter la confusion pour le client, ce n'est certainement pas la meilleure voie à emprunter.

L'Autorité a bien compris que l'option de scinder notre cabinet aurait des impacts majeurs pour les organisations. Outre la perte de client due à la confusion et/ou à la frustration de devoir faire affaire avec deux entités différentes, les cabinets auraient d'importants frais à engager d'un point de vue fiscal, légal et opérationnel, sans oublier les impacts sur le capital humain.

Cette option impliquerait notamment :

- la création d'une nouvelle entité
- la scission des bases de données
- la séparation des lieux physiques
- la séparation du système téléphonique
- la duplication des sites internet

Non seulement la tâche serait colossale, mais les frais d'exploitation des cabinets seraient grandement affectés.

À moyen terme, une telle obligation pourrait aussi raisonnablement amener des cabinets régionaux à installer leur agence en assurance des particuliers en milieu urbain afin de ne pas avoir à maintenir deux succursales distinctes dans chacune des régions où ils sont présents, ce qui entraînerait inévitablement des pertes d'emplois de qualité en région.

À nos yeux, moyennant quelques « ajustements techniques », le concept de modèle hybride limite les enjeux opérationnels, financiers, humains et matériels qui pourront être investis pour continuer à moderniser nos façons de faire, former nos employés et contribuer à l'essor économique des régions dans lesquelles nous sommes grandement impliqués.

Par « ajustements techniques », nous référons notamment à la notion du droit de pratique exclusif des représentants inclus à l'intérieur du projet de règlements de l'agence hybride qui apporte son lot de questionnements.

Par exemple, est-ce que l'autorité compte définir clairement ce qui est de l'assurance des particuliers et des entreprises ? Est-ce la nature du risque ou le type de formulaire utilisé pour assurer le bien ou la responsabilité qui prévaut ?

Exemples :

- **Les immeubles à logements (duplex, triplex, 6 logements)**
Tout dépend des normes de l'assureur; actuellement, certains sont assurés aux particuliers et d'autres en entreprises

- **Responsabilité civile et biens des travailleurs à domicile**
Actuellement couvert au particulier
- **Résidence vacante & Auto Construction**
Tout dépend des normes de souscription des assureurs, on les retrouve aux particuliers et aux entreprises
- **Véhicules immatriculés au nom personnel du client, de sa conjointe ou de ses enfants**
Actuellement assuré sur une police de type flotte ou FPQ 4 en assurance des entreprises (Ex. : classe 01-03-07)
- **Client agricole - résidence privée et louée située sur des terres agricoles**
Actuellement assuré sur une police de type « agricole »

Comme autre exemple, est-ce qu'un représentant certifié, responsable d'accompagner les clients en cas de réclamation, pourra continuer à conseiller autant les clients en assurances des particuliers que des entreprises ?

Enfin, nous croyons qu'un stagiaire en assurance des entreprises pour 45 jours devrait pouvoir continuer à exercer comme agent en assurance des particuliers au-delà de ses 28 heures hebdomadaires de stage.

Nous sommes aussi d'avis que l'Autorité devrait permettre aux agences hybrides de signer des ententes en assurance des particuliers avec des assureurs spécialisés concernant des produits bien précis dont plusieurs de nos clients ont besoin et qui ne pourront être disponibles autrement. On n'a qu'à penser aux résidences et voitures de très hautes valeurs, à certains types de résidences secondaires ou encore à des propriétés hors Québec. Sans cette entente, nous ne pourrions combler les besoins des consommateurs de manière adéquate comme nous le faisons si bien actuellement.

En conclusion, en adoptant l'agence hybride, l'Autorité atteindrait son objectif de clarifier aux yeux des consommateurs, le rôle d'un courtier de celui d'un agent en assurance de dommages des particuliers.

Les obligations d'un cabinet de courtage

Nous sommes d'avis que les améliorations apportées au projet de loi depuis le dépôt de la première version sont considérables et que le projet de loi se rapproche d'un modèle viable pour les cabinets qui opèrent pour ce modèle.

Le législateur a notamment fait preuve d'ouverture en apportant des ajustements appropriés aux règles encadrant les droits de propriété des cabinets.

Toutefois, nous partageons l'avis de ceux qui trouvent que les obligations de divulgation du projet de règlement vont trop loin, au point qu'elles pourraient altérer de façon importante la rapidité et l'efficacité du service au consommateur.

En raison des obligations qui lui sont imposées, le cabinet de courtage devra être en mesure d'offrir les produits de trois assureurs. Partant du principe que le client tient pour acquis qu'un courtier offre plusieurs produits et que l'Autorité s'assure que le cabinet et ses représentants s'y conforment, nous nous questionnons sur la pertinence d'avoir une divulgation aussi précise et fastidieuse sur les principaux assureurs et les pourcentages qu'ils représentent.

Ici, nous prenons soin de distinguer la déclaration au client de la déclaration à l'Autorité qui, elle, nous semble tout à fait justifiée afin de s'assurer qu'un cabinet respecte effectivement les règles. Ceci dit, à partir du moment où l'Autorité s'assure de cette conformité, le consommateur ne devrait-il pas avoir confiance que le représentant ou le cabinet qui se présente comme courtier, agit comme tel en toute légalité et légitimité ?

Conclusion

En conclusion, nous réitérons notre appui à ce projet de règlement qui rencontre les objectifs de la loi et les intentions de l'Autorité de moderniser l'industrie de l'assurance de dommages au Québec, principalement en offrant aux cabinets l'option de se transformer en agence hybride.

Ainsi, moyennant certains ajustements, le projet de règlement permettra aux organisations qui choisiront l'agence hybride de continuer à desservir et conseiller leurs clients adéquatement alors que les cabinets de courtage pourront agir légitimement et offrir plusieurs choix aux consommateurs.

Enfin, en raison des nombreux enjeux et défis que comporte l'application de ces nouveaux règlements, nous croyons qu'au-delà des échéanciers déjà prévus, l'Autorité, dans sa volonté d'accompagner le réseau dans cette transformation, devrait accorder un délai de 12 mois à compter de l'entrée en vigueur de la loi, c'est-à-dire le 13 décembre prochain, et ce, tant pour un cabinet que pour une agence.

Nous remercions l'Autorité de prendre le temps nécessaire pour consulter l'industrie sur les enjeux, les questionnements et les inquiétudes qui accompagnent le dépôt du projet de règlement. Nous souhaitons et espérons que nos commentaires puissent contribuer à votre réflexion.

Pierre Simoneau
Président et chef de la direction
La Turquoise