

Notes pour une allocution prononcée par

M<sup>e</sup> Louis Morisset, Président-directeur général  
de l'Autorité des marchés financiers

*44<sup>e</sup> Congrès annuel du Regroupement  
des cabinets de courtage d'assurance  
du Québec (RCCAQ)*

Québec, le 15 novembre 2017

N.B. Seule l'allocution prononcée fait foi

Mesdames, messieurs, bonjour!

Je suis très heureux d'être avec vous aujourd'hui et je remercie le RCCAQ et sa présidente, madame Kathleen Ann Rake, pour cette invitation très appréciée.

À plusieurs reprises par le passé, on m'a invité à me joindre à vous pour le congrès annuel et pour des raisons de conflits d'horaire, j'ai dû à chaque fois décliner.

Mes activités notamment sur les scènes nationales et internationales me rendent la vie plutôt compliquée et je peux donc vous dire que la ténacité dont a fait preuve Guy Parent a été déterminante pour assurer ma présence avec vous aujourd'hui. Je l'en félicite d'ailleurs et je l'en remercie aussi!

Le RCCAQ, comptant près de 4 500 courtiers répartis dans quelque 500 cabinets à travers le Québec, est une association dynamique et pertinente qui a su faire sa place au fil du temps dans le paysage financier québécois et su faire entendre positivement sa voix sur les enjeux de politique réglementaire qui touche l'industrie de l'assurance de dommages.

De ma perspective, il y a de quoi être fier de cette association mise sur pied en 1973 qui est portée aujourd'hui par des individus déterminés offrant une vision constructive de l'industrie.

Pour votre participation aux enjeux de l'industrie de l'assurance de dommages et pour votre sens de l'engagement je tiens sincèrement à vous féliciter.

----- *Retour sur l'actualité*

Vous serez sans doute d'accord avec moi pour dire qu'avec les événements qui se bousculent dans l'actualité, nous vivons un automne particulièrement chaud.

Je veux d'entrée de jeu revenir très brièvement sur les graves allégations au sujet d'un présumé stratagème de collusion qui impliquerait l'UPAC, l'Autorité et une quelconque firme de consultants externes. Il s'agit d'allégations fausses et malicieuses qui touchent l'organisation intègre que je dirige, nos processus et nos gens.

Comme le ministre des Finances du Québec l'indiquait clairement lundi dernier lors de son allocution au Rendez-vous avec l'Autorité, ce qui est grave dans tout cela c'est que de fausses allégations ont momentanément pu altérer la confiance du public en notre organisation, une organisation comme vous le savez, qui joue un rôle central, un rôle fondamental, au sein de l'écosystème financier québécois.

Or le système financier repose justement sur la confiance, la confiance en ses institutions, la confiance en ses participants, la confiance en son régulateur.

La Vérificatrice générale du Québec a été mandatée par le gouvernement pour faire la lumière sur ces allégations et d'ici à ce que la vérité reprenne entièrement ses droits je peux vous assurer d'une chose, nous poursuivrons notre travail avec la même rigueur et avec la même détermination.

----- *Introduction des thèmes abordés*

Je ferme cette parenthèse et j'ouvre sur une note beaucoup plus positive, le projet de loi 141 déposé par le ministre des Finances le 5 octobre dernier. Un projet de loi qui propose, comme vous le savez, une réforme en profondeur des lois régissant le secteur financier et qui octroie notamment à l'Autorité de nouveaux outils importants pour remplir sa mission.

Par vous, par moi, par tous ceux qui s'intéressent à notre industrie, ce projet de loi était très attendu.

J'aimerais profiter de la tribune qui m'est offerte aujourd'hui pour vous parler de quelques éléments du projet de loi qui me paraissent particulièrement intéressants et qui suscitent pour vous aussi, j'en suis convaincu, un grand intérêt.

Je pense entre autres :

- à la distribution de produits d'assurance par Internet;
- aux gains significatifs que le projet de loi apportera pour les consommateurs de produits et services financiers; et
- au transfert des activités de la Chambre de l'assurance de dommages et de la Chambre de la sécurité financière au sein de l'Autorité.

Je dirai également quelques mots sur le projet de loi 150, un projet de loi qui présente un intérêt particulier pour vous tous ici présents et qui vise entre autres à permettre la distribution d'assurance collective de dommages et à clarifier les règles de propriété des cabinets de courtage.

J'ajouterai enfin quelques mots au sujet de notre nouveau questionnaire de maintien d'inscription et du guide sur la gouvernance et la conformité que nous mettrons à votre disposition au cours des prochains mois.

----- *Distribution d'assurance par Internet*

Sur la question de la vente de produits d'assurance par Internet, d'abord je suis convaincu que plusieurs parmi vous, en tant que représentants de cabinets, se réjouissent de l'ouverture proposée par le projet de loi.

Je fais cette affirmation, car je sais que de nombreux cabinets de courtage ont commencé à se tourner vers la technologie pour automatiser certains de leurs processus, de façon entre autres à répondre plus adéquatement aux besoins des clients.

Ces innovations technologiques ouvrent de nouvelles opportunités de croissance à l'industrie québécoise et permettent aux consommateurs de bénéficier d'une offre de produits et de services concurrentiels dans le secteur de l'assurance de dommages, comme dans les autres secteurs des produits et services financiers.

Notre position est claire sur ces questions et notre ambition l'est tout autant : l'Autorité veut faire partie de ceux qui contribuent à l'essor des nouvelles technologies et des entreprises qui proposent des solutions novatrices dans la mesure où celles-ci n'altèrent en rien la protection des consommateurs.

Les modifications législatives proposées par le projet de loi 141 permettront donc aux cabinets qui le désirent d'aller encore plus loin en offrant un canal entièrement numérique à leur clientèle.

De notre côté, notre devoir est de bien comprendre et de mitiger les risques qui y seront associés.

Nous avons d'ailleurs commencé à travailler au développement d'une réglementation adaptée aux besoins des intervenants du secteur. Sans surprise, les recommandations que nous avons formulées dans notre rapport de 2015 sur l'offre d'assurance par Internet au Québec serviront d'assises à cette réglementation.

Rappelons que la presque totalité des recommandations contenues dans notre rapport visait à mettre en place un régime de divulgation adéquat et facile d'accès, qui permettrait au consommateur de prendre une décision éclairée.

Notre réflexion devrait donc nous permettre notamment de bien définir la nature des informations essentielles qui devront être mises à la disposition du consommateur, avant, pendant ou après le processus d'achat par internet, entre autres considérations.

Notre réflexion s'appuiera également sur divers travaux auxquels nous participons à l'échelle nationale et internationale, notamment au sein du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance qui est présidé par mon collègue Patrick Déry, et au sein de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance.

Bien sûr en temps opportun, nous partagerons avec vous le fruit de cette réflexion, notamment lors des consultations qui seront organisées par l'Autorité et auxquelles vous serez conviés. Vos commentaires et vos préoccupations seront pris en considération, vous pouvez en être assurés et ils nous seront très utiles pour l'élaboration du cadre réglementaire final qui en découlera.

----- *Gains significatifs pour le consommateur*

Des gains significatifs pour le consommateur découlent également du projet de loi 141 et il importe de les mettre en lumière correctement.

Par exemple, la création d'un Comité consultatif des consommateurs de produits et services financiers est un ajout important au modèle d'encadrement en place.

Ce comité sera composé de personnes avisées qui auront pour mandat de faire valoir l'opinion des consommateurs auprès de l'Autorité. Ils auront notamment à commenter la réglementation et faire des recommandations sur tout sujet qui les interpelle.

Cette approche nous semble très positive, à plus forte raison dans le contexte où nous souhaitons renforcer notre rôle de régulateur de proximité.

Une amélioration importante réside également dans l'élargissement du champ d'application du Fonds d'indemnisation des services financiers, aux victimes d'un représentant dûment certifié, sans égard à la nature du produit financier offert. Les vœux notamment des groupes de défense des consommateurs sont ici exaucés.

Nous nous en réjouissons également puisque nous avons recommandé un tel élargissement en 2013. Le Fonds d'indemnisation fait déjà figure d'exception dans le monde de par la couverture qu'il offre et avec ces modifications, le Québec sera l'un des endroits sur la planète où les consommateurs seront les mieux protégés en cas de fraudes, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds.

Dans l'éventail des moyens dont nous disposons pour protéger le consommateur, il y a aussi la possibilité de dénoncer une situation contraire à la loi ou la réglementation en vigueur.

Mais pour une personne qui est témoin d'une faille, d'un manquement ou d'un acte douteux, il existe malheureusement une crainte d'être identifiée et de subir les conséquences d'une dénonciation. Une personne peut donc être freinée dans son élan alors qu'elle s'apprête à poser le bon geste.

Or, le projet de loi prévoit des mesures anti-représailles qui viennent compléter un volet crucial de notre programme de dénonciation, que nous avons lancé en juin 2016. Ces mesures offriront une protection accrue aux dénonciateurs et renforceront l'efficacité des mesures actuellement en place.

Je porte d'ailleurs à votre attention que notre programme a permis, au terme de sa première année d'existence, d'obtenir 68 dénonciations et que plus de 50 % d'entre elles ont directement mené à l'ouverture d'une enquête ou apporté des éléments additionnels à un dossier d'enquête existant.

Du point de vue de la protection du consommateur donc, le projet de loi 141 représente sans l'ombre d'un doute un grand pas en avant.

----- *Maintien des activités des chambres au sein de l'Autorité*

Quelques mots maintenant sur les activités des chambres en lien avec ce que propose le projet de loi... Des propos alarmistes ont été évoqués quant à la poursuite de leurs activités au sein de l'Autorité de même qu'à l'égard de l'avenir de la profession. Une mise au point s'impose afin de répondre à ces craintes et appréhensions, en soi légitimes.

D'abord, on parle bien dans ce projet de loi d'un maintien des activités des chambres et non d'une abolition de celles-ci. Les expertises développées au cours des années au

sein notamment de la Chambre de l'assurance de dommages continueront d'être déployées au profit de l'encadrement des représentants comme c'est le cas actuellement.

De leur côté, les consommateurs continueront de bénéficier des retombées positives liées à la formation continue offerte aux représentants de toutes les disciplines alors que les fonctions des comités de discipline actuels seront assumées par le Tribunal des marchés financiers, assisté d'assesseurs, qui seront tous des représentants certifiés, pour le conseiller sur les questions de nature professionnelle.

Le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages et le Règlement sur la formation continue obligatoire de la ChAD continueront de s'appliquer également avec les adaptations nécessaires.

Ce qui fonctionne bien aujourd'hui continuera donc de bien fonctionner. Et beaucoup mieux encore, car on élimine la confusion auprès du public, confusion sans doute exacerbée par ailleurs par les multiples campagnes de publicité à grand déploiement effectuées par les Chambres dans les médias et à la télévision. On pourra ainsi consolider les moyens de sensibilisation au lieu de les avoir divisés entre trois organisations, ce qui renforcera d'ailleurs la mission plus large de protection du public qui est dévolue à l'Autorité depuis sa création.

Pour les consommateurs, les rôles seront dorénavant clairs, les structures simplifiées, la cohérence des actions plus grande, tout comme l'efficacité des mécanismes de protection et d'assistance. Des gains importants sont à terme envisagés en matière d'efficacité administrative et de communication, tant avec les consommateurs qu'avec l'industrie.

Les processus d'enquêtes seront optimisés eux aussi puisque l'Autorité intégrera les enquêteurs et inspecteurs des chambres dans ses équipes et possèdera une vue d'ensemble sur tous les dossiers, à la fois sur les cabinets et leurs dirigeants, de même que sur les représentants.

Nos processus d'entrée en carrière, d'inscription, de formation et de gestion de la formation continue bénéficieront également de cette structure simplifiée. Actuellement fragmentés, tous ces processus seront dorénavant à la même adresse.

Une gestion plus efficace de tous les aspects des dossiers des représentants sera dorénavant possible et le dédoublement des informations transmises aux représentants pourra devenir chose du passé.

Tout cela entraînera des changements et nous en sommes conscients. L'objectif est d'accueillir chez nous le savoir et l'expertise des Chambres et que ceux-ci soient mis rapidement à profit au sein de l'Autorité. Je suis confiant que les changements proposés seront à terme profondément bénéfiques, tant pour les consommateurs que pour l'industrie.

Rappelons-nous que l'Autorité a été mise sur pied en 2004 suite à la fusion de cinq organismes existants. Elle est devenue avec le temps un véritable régulateur intégré et avec ce projet de loi, le modèle d'encadrement québécois atteindra un seuil de

développement maximal. L'Autorité deviendra enfin un guichet unique bénéficiant d'une véritable vue à 360 degrés sur le secteur financier d'ici.

Il y aura sans aucun doute prochainement des consultations particulières visant l'adoption de ce projet de loi. Nous serons présents pour expliquer la pertinence, le bien-fondé et l'importance du nouveau modèle d'encadrement proposé.

Nous le ferons avec toute l'ouverture et la transparence que requiert un exercice aussi important et dans un esprit de réelle collaboration.

----- *Projet de loi 150*

J'aimerais maintenant vous glisser quelques mots sur le projet de loi 150, qui a été déposé à la fin du mois d'octobre dernier.

Ce projet de loi comporte comme vous le savez quelques mesures qui touchent le secteur financier, dont deux qui concernent plus spécifiquement l'assurance de dommages, soit la distribution d'assurance collective de dommages et la modification des règles de propriété des cabinets de courtage.

L'émergence d'entreprises issues de l'économie de partage, comme Uber, Airbnb ou Turo, soulève de nombreuses questions notamment du point de vue des couvertures d'assurance et des responsabilités liées à l'utilisation d'actifs personnels à des fins commerciales ou communes.

La distribution d'assurance collective de dommages est donc le résultat d'une réflexion amorcée il y a maintenant plusieurs années et en instaurant cette activité, le gouvernement confirme son intention de faire évoluer le marché québécois de l'assurance de dommages, à l'instar de plusieurs autres provinces canadiennes.

Nous saluons cette initiative qui ouvre de nouvelles possibilités au bénéfice des consommateurs. C'est également un signe positif de changement pour le développement d'un marché déjà bien actif au Québec et ailleurs au Canada.

Pour l'Autorité, le plus important c'est que les consommateurs puissent bénéficier des meilleurs services pour répondre à leurs besoins, et ce, peu importe le modèle d'affaires privilégié par l'industrie.

----- *Nouvelles règles de propriété*

En ce qui concerne les nouvelles règles de propriété des cabinets de courtage, la question n'est évidemment pas simple et on ne peut que saluer le courage du gouvernement d'avoir ouvert cette boîte de Pandore.

Rappelons que le projet de loi est l'aboutissement d'une réflexion amorcée par le ministère des Finances et qui fait suite à une consultation publique tenue l'été dernier. Cette consultation avait notamment pour objectif de vérifier si la loi actuelle permettait d'assurer l'indépendance requise du courtier lorsqu'il offre un produit à son client.

Le projet de loi 150 réaffirme donc clairement cette exigence d'indépendance des cabinets de courtage par rapport aux assureurs, de façon à bien servir les intérêts du consommateur.

C'est la nature même du courtage qui est en jeu ici. Si un assureur souhaite participer à l'évolution d'un cabinet de courtage, c'est possible de le faire, mais il ne faut pas que ses intérêts financiers altèrent la capacité du cabinet à jouer son rôle de courtier.

Nous accueillons ces modifications comme une façon de rejoindre les priorités du consommateur et de lui donner plus de choix réels, tout en établissant une ligne entre le rôle de l'agent et celui de courtier.

----- *Proposition de différentes soumissions*

Le projet de loi prévoit par ailleurs que les cabinets de courtage devront, pour maintenir leur inscription, offrir quatre soumissions provenant d'assureurs de groupes financiers distincts pour chaque demande de proposition d'un consommateur.

Comme vous le savez, l'Autorité n'est pas l'instigatrice de cette exigence, mais ce qu'il faut avoir en tête ici, c'est le but visé par le gouvernement, qui est d'exploiter la pleine valeur du courtage qui implique, par définition, la recherche de la meilleure offre disponible sur le marché pour le client.

Cela signifie donc que des ententes de concentration ne pourraient être conclues à l'insu des consommateurs et que tous les cabinets auront l'obligation de conclure une entente de distribution avec au moins quatre assureurs de groupes financiers distincts.

Maintenant, qu'arrivera-t-il si un courtier n'est pas en mesure pour des raisons valables de proposer quatre soumissions provenant de différents assureurs ? Et bien il pourra alors démontrer à l'Autorité qu'il a néanmoins fourni les efforts auxquels le consommateur est en droit de s'attendre et qu'il a bien fait son travail de courtier en colligeant et documentant le dossier de son client.

Ainsi, il m'apparaît que le réel impact pour le courtier consiste à conserver dorénavant l'information colligée dans son dossier client pour documenter la démarche réalisée et être en mesure de nous en faire la démonstration dans le cadre de nos travaux de surveillance ou d'inspection.

L'Autorité sera en mesure d'apprécier les justifications fournies afin de tenir compte, notamment, des difficultés liées à l'offre du marché dans des créneaux très particuliers.

Quels seront nos critères, nos balises, nos exigences? Quelles informations précises devraient être transmises au consommateur? Tout ceci demeure à définir et il nous reste suffisamment d'espace et de temps pour la discussion.

Ce qui est certain en revanche, c'est que ces nouvelles règles vont permettre de rehausser le rôle du courtier dans la chaîne de distribution des produits d'assurance de dommages et de réaffirmer sa grande valeur ajoutée. Elles contribueront, au final, à renforcer l'industrie du courtage dans son ensemble au Québec.



----- *Nouveau questionnaire de maintien d'inscription*

Le dernier sujet que je voulais aborder avec vous aujourd'hui, beaucoup moins controversé celui-là, concerne le nouveau questionnaire de maintien d'inscription et le guide sur la gouvernance et la conformité que nous mettrons prochainement à votre disposition.

L'Autorité a procédé à une importante refonte des formulaires existants, qui se traduit par des questions supplémentaires, notamment sur les disciplines d'inscription.

Nous sommes conscients que cela vous demande un peu plus de travail que par le passé, mais c'est pour une bonne cause!

En effet, nous avons besoin de mieux vous connaître de façon à mieux orienter nos actions, notamment en matière d'éducation et d'inspection, et pour mieux mesurer les impacts de notre encadrement.

Cette démarche s'inscrit dans notre volonté d'assumer un rôle de régulateur de proximité encore plus marquant, comme nous l'avons affirmé dans notre Plan stratégique 2017-2020, que nous avons rendu public au printemps dernier.

Par la même occasion, cette mise à niveau en matière de conformité de l'encadrement devrait également nous permettre de satisfaire certaines exigences du Fonds monétaire international qui a prévu nous évaluer à nouveau au cours de la prochaine année, dans le cadre de son Programme d'évaluation du secteur financier.

Lors de son dernier passage en 2013, les représentants du FMI ont encouragé l'Autorité à acquérir une meilleure connaissance du marché de la distribution des produits d'assurance. Il était également recommandé que nous mettions en place un encadrement de la gouvernance des cabinets de manière à favoriser le traitement équitable du consommateur.

Toujours avec la même intention d'améliorer nos modes d'encadrement, la déclaration des dirigeants et des administrateurs ou associés, a également été bonifiée.

Nous avons bien sûr prévu des documents d'accompagnement pour vous aider à répondre aux nouvelles questions des formulaires. Ces documents seront d'ailleurs mis en ligne aujourd'hui même, sur le site web de l'Autorité.

Enfin, nous travaillons en ce moment à la conception d'un guide sur la gouvernance et la conformité pour mieux répondre aux besoins des intervenants de l'industrie qui peinent parfois à s'y retrouver parmi les nombreux règlements liés à la distribution de produits d'assurance.

Les cabinets qui n'ont pas, par exemple, forcément d'équipes de conformité dédiée pourront s'appuyer sur ce guide pour s'assurer que leurs pratiques soient cohérentes avec la réglementation en place.

Ce guide devrait donc devenir un outil incontournable pour vous accompagner dans votre pratique puisqu'il réunira, dans un seul document, l'ensemble des règles prescrites en plus d'offrir des exemples de bonnes pratiques, encouragées par l'Autorité.

Rester donc à l'affût de ce nouvel outil qui vous sera disponible durant le 1<sup>er</sup> trimestre de l'année prochaine et qui devrait contribuer à bonifier notre apport auprès de l'industrie, en parfaite ligue avec notre plan stratégique 2017-2020.

----- *Conclusion*

En conclusion, vous reconnaîtrez comme moi que nous vivons des moments charnières pour l'industrie québécoise des produits et services financiers.

Beaucoup de choses ont été dites déjà sur le projet de loi 141. Pour notre part, nous l'avons dit publiquement : nous accueillons ce projet de loi avec satisfaction et enthousiasme, car il donne des outils supplémentaires à l'Autorité qui l'aideront à s'acquitter de sa mission encore plus efficacement et c'est exactement ce dont l'encadrement du secteur financier québécois a besoin.

Je pense que les cabinets de courtage d'assurance que vous représentez y trouvent aussi leur compte. Qu'on pense notamment à la distribution d'assurance par Internet, à la protection rehaussée du consommateur ou à la simplification des structures.

En dépit des divergences d'opinions que nous pouvons avoir sur certains points précis, il m'apparaît très important, à ce stade-ci, d'éviter les interprétations excessives et de créer indûment un climat d'incertitude auprès des participants au marché ou auprès des consommateurs.

Au fil des ans, l'Autorité est devenue un véritable régulateur intégré, mais avec ce projet de loi, le modèle d'encadrement québécois se déploiera enfin complètement, ce qui permettra à terme à l'Autorité une cohérence d'action optimale, par la vue à 360 degrés sur l'ensemble du secteur financier québécois.

C'est le philosophe grec Héraclite qui disait: « Une seule chose est constante, permanente, c'est le changement ».

Et bien, nous en sommes là, près de 2500 ans plus tard. Nous sommes actuellement à ce carrefour et il nous faut penser plus loin, plus haut, pour le bénéfice à long terme de notre industrie, pour ceux qui y participent aujourd'hui et ceux qui nous suivront demain.

Je vous remercie de votre attention et je vous souhaite une excellente journée!