MÉMOIRE CONCERNANT LA DISPOSITION LIMITANT LA PROPRIETE DES CABINETS DE COURTIERS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Mémoire présenté au ministère des Finances du Québec

Le 22 juin 2017

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 3

DESCRIPTION D'INTACT ASSURANCE 3

- Historique 3
- Un accompagnement intergénérationnel 4
- Investissements soutenus et importants dans le réseau de courtage 4

HISTORIQUE ET CONTEXTE SUR L'INDUSTRIE DU COURTAGE EN ASSURANCE DE DOMMAGES 4

- L'importance économique de l'assurance de dommages 5
- L'état du courtage en 2017 5
- Des défis d'avenir 6

PRISE DE POSITION D'INTACT ASSURANCE 6

- Notre position 6
- Le choix du courtage 7
- Un mode de distribution en perte de vitesse 7
- Une situation unique 7
- La notion d'influence 7
- Titre de courtier 8
- La relève 8
- La technologie 8
- La solution 9

RÉPONSES AUX QUESTIONS 10

CONCLUSION 12

- Le même terrain de jeu pour tous 12
- Faire tomber les obstacles 12
- Une consultation opportune 13

INTRODUCTION

Intact Assurance salue la décision du gouvernement de lancer une consultation concernant l'avenir du courtage en assurance de dommages. Après de nombreuses années de pertes de parts de marché constantes, notre industrie traverse une période névralgique.

Nous remercions votre gouvernement de sa vision et de son désir de changer les choses. Tout au long de ce mémoire, nous nous efforcerons de dresser un portrait juste de la situation et de la solution à envisager.

Intact Assurance a toujours été claire sur le fait que des changements s'imposent afin que le courtage demeure un canal privilégié de distribution des produits d'assurances au Québec. Notre mémoire appuie résolument cette démarche.

DESCRIPTION D'INTACT ASSURANCE

En tant que filiale d'Intact Corporation financière, une compagnie publique canadienne, Intact Assurance bénéficie d'investissements substantiels afin d'assurer son développement et de soutenir le réseau de courtage au Québec. À cet effet, Intact investit près de 100 millions $ annuellement en ingénierie logicielle, dont plus de 70 millions $ au Québec, afin de préparer nos systèmes et nos offres pour rencontrer les attentes de nos clients d'aujourd'hui, mais surtout de demain.

Intact Assurance est le plus important assureur habitation, automobile et entreprises au Québec. Les produits d'Intact sont distribués par un réseau de 535 cabinets de courtage en assurance de dommages de toute taille, ayant pignon sur rue, et qui emploient plus de 9 000 personnes à temps plein dans toutes les régions du Québec.

Historique

Compte tenu de la place qu'occupe Intact Assurance dans le marché québécois, il est intéressant de dresser un bref historique de l'entreprise. Celle-ci a vu le jour en 1907 à Saint-Hyacinthe sous le nom de la Compagnie d'Assurance Mutuelle de Commerce. Il s'agissait d'une entreprise d'envergure modeste dont la mission était de prémunir les commerçants de la région contre les pertes causées par des incendies.

De ces débuts modestes, la Compagnie d'Assurance Mutuelle de Commerce a évolué et, au fil des années, est devenue Le Groupe Commerce, puis ING Assurance et, finalement, Intact Assurance.

Malgré cette évolution, l'entreprise est demeurée bien enracinée dans la communauté maskoutaine. En fait, le siège social régional d'Intact Assurance se trouve toujours à Saint-Hyacinthe et l'entreprise continue d'être un des principaux employeurs dans la région. De plus, Intact Assurance a trois autres bureaux de taille importante situés dans la ville de Québec et sur l'île de Montréal.

Sans compter tous les emplois indirects créés par l'activité économique de l'entreprise au Québec, Intact Assurance fournit des emplois de grande qualité à près de 4 000 Québécois et Québécoises.

Un accompagnement intergénérationnel

Depuis le début de son existence, Intact Assurance s'active à accompagner et à soutenir les cabinets de courtage afin qu'ils puissent s'épanouir, prendre de la valeur, puis passer le flambeau à la génération suivante. Intact était d'ailleurs au premier rang lors de l'adoption de la Loi sur l'assurance automobile en 1976 afin de trouver des solutions pour les courtiers qui venaient de perdre une partie importante de leurs revenus.

Qu'il s'agisse d'aider à l'acquisition d'une entreprise par un membre de la famille ou encore par des employés clés, Intact Assurance a la réputation de répondre présent afin d'assurer la pérennité des cabinets de courtage. Si Intact Assurance maintient et entretient des liens et apporte son support au réseau de courtage, c'est qu'elle croit à sa valeur ajoutée et qu'elle a sa pérennité à cœur.

Investissements soutenus et importants dans le réseau de courtage

Intact Assurance est la principale grande compagnie d'assurance à investir de façon soutenue et importante, année après année, dans le développement du réseau de courtage d'assurance de dommages. Pour nous, le courtage demeure un canal de distribution essentiel pour maintenir la confiance du consommateur envers l'industrie de l'assurance de dommages. Les courtiers sont en mesure de conseiller professionnellement et adéquatement les consommateurs afin que ces derniers puissent prendre des décisions éclairées quant aux produits qui leur sont offerts.

La proximité et l'implication sociale des courtiers en font des acteurs incontournables de leur communauté. Leur connaissance du milieu et leurs liens interpersonnels avec leurs clients leur donnent les moyens d'offrir des services complètement personnalisés.

Nous souhaitons donc être en mesure de continuer de soutenir encore davantage le réseau de courtage en mettant à sa disposition des campagnes publicitaires, en partageant de bonnes pratiques commerciales, en offrant de la formation diversifiée pour les courtiers et en partageant des applications et des systèmes technologiques de nouvelle génération qui seront utiles tant pour le consommateur que pour le courtier.

HISTORIQUE ET CONTEXTE SUR L'INDUSTRIE DU COURTAGE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Selon le rapport de l'Autorité des marchés financiers sur les institutions financières publié en 2016, le secteur québécois de l'assurance de dommages compte 170 compagnies d'assurance différentes. Ce secteur demeure concurrentiel tout en s'ajustant aux demandes des consommateurs.

De façon concrète, les compagnies d'assurance évoluent dans un environnement où les demandes et les attentes des clients sont en constante transformation. Elles doivent, pour répondre aux besoins des consommateurs, développer de nouvelles plateformes qui suivent et soutiennent l'évolution des tendances et des habitudes de ces derniers. Cela se traduit par des investissements importants pour améliorer et transformer l'expérience client, notamment avec l'expérience numérique et l'intelligence artificielle.

L'importance économique de l'assurance de dommages

L'industrie de l'assurance de dommages occupe une place privilégiée dans l'économie du Québec. En plus de créer de nombreux emplois dans les grands centres, cette industrie est un joueur économique important dans toutes les régions du Québec. Au total, en 2016 nous comptions 27 544 emplois directs[1] générés par l'industrie de l'assurance de dommages à travers le Québec, et c'est sans compter des milliers d'emplois indirects. Dans de nombreuses communautés, ces emplois sont nettement parmi les meilleurs à la disposition des travailleurs et ils rehaussent la qualité des emplois disponibles.

En fait, l'assurance de dommages joue un rôle crucial dans l'économie québécoise. Elle protège la population et les entreprises contre les risques pouvant porter atteinte à leur patrimoine et mettre en péril leur situation financière. Cela procure une stabilité financière et une quiétude d'esprit à des millions de Québécois et Québécoises. Les assureurs ont versé 5,3 de milliards de dollars à leurs assurés en 2015 selon le Bureau d'assurance du Canada.

L'état du courtage en 2017

Malgré la compétition qui demeure féroce entre les assureurs, nous observons une tendance lourde dans le marché vers les assureurs directs comme canal de distribution privilégié du consommateur. En effet, alors que le prix d'une prime d'assurance automobile a chuté de 22,6 % sur dix ans en dollars constants[2], les parts de marché des courtiers en primes directes moyennes se sont effritées afin d'atteindre 41,8 % en 2015 (35 % en assurance automobile des particuliers[3]) alors qu'elles représentaient 66 % en 1993[4].

Cette situation n'est pas limitée au domaine de l'assurance automobile, bien au contraire. En ce qui concerne l'assurance habitation, les courtiers ont vu leur part de marché passer de 65,9 % en 1993 à 35,4 % en 2015[5]. Au cours des sept dernières années, sur l'ensemble des lignes d'affaires au Québec, MSA Research confirme un déclin global de près de 6 % du courtage.

De plus, un défi de taille attend les cabinets de courtage en assurance pour les entreprises. En effet, la vente en assurance des entreprises s'accélérera sur les plateformes web ainsi que par les assureurs directs au cours des prochaines années, ce qui fragilisera davantage le réseau de courtage à moins qu'un changement législatif n'ait lieu rapidement.

---

[1] Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages, *Sondage sur les besoins et la qualité de main-d'œuvre dans l'industrie de l'assurance de dommages au Québec (2017), p.14.*

[2] ROY, Hubert, *Prime moyenne en assurance auto au Québec : chute de 22,6 % sur 10 ans en dollars constants,* Le Journal de l'Assurance, article du 6 septembre 2016.

[3] Autorité des marchés financiers, Rapport annuel sur les institutions financières 2016, p. 202

[4] Le Journal de l'Assurance, Bulletin mensuel, Parts de marché des principaux assureurs de dommages, compilation à partir des éditions de 1993 à 2015

[5] Idem.

Des défis d'avenir

Les perspectives d'avenir représentent un défi majeur pour les courtiers puisque le cadre législatif actuel les limite de façon injustifiée dans leur désir de moderniser leurs entreprises. Par sa nature, la distribution par courtage aura toujours des enjeux d'efficacité opérationnelle et par extension de compétitivité envers les assureurs directs.

Or, le sous-investissement qui a cours dans le milieu du courtage quant aux nouvelles technologies, à l'innovation logistique et aux outils de marketing ne peut que continuer d'affaiblir sa compétitivité, comme il en serait le cas pour des PME québécoises de tout autre secteur.

Il est important de se rappeler que les assureurs de dommages, en tant qu'institution financière, sont limités dans les liens qu'ils peuvent établir avec les cabinets de courtage alors qu'aucun autre type d'entreprise ne l'est.

Dans ce contexte, des joueurs internationaux bien connus tels que Google, qui a récemment investi dans Lemonade – un assureur américain nouvelle génération –, Amazon et Alibaba pourraient être tentés par le marché québécois des assurances. Si les cabinets de courtage n'ont pas accès à des injections de nouveaux capitaux afin de moderniser et solidifier leurs entreprises, investir dans de nouvelles technologies et bien asseoir leur relève avant que de tels nouveaux joueurs n'arrivent, les impacts sur le courtage au Québec pourraient être dévastateurs.

Prenons par exemple les libraires québécois qui n'ont pas revu leurs modèles d'affaires et qui ont dû mal à faire face à la concurrence d'un géant comme Amazon. L'idée n'est pas d'empêcher le progrès, mais de donner aux entreprises d'ici les moyens de s'adapter pendant qu'il en est encore temps.

Le courtage en assurance de dommages crée de la richesse et des emplois de grande qualité dans toutes les régions du Québec. Il semble logique de libérer ce secteur de notre économie d'un cadre législatif désuet qui représente un boulet pour lui.

PRISE DE POSITION D'INTACT ASSURANCE

Notre position

D'entrée de jeu, Intact Assurance tient à être claire sur le fait qu'elle désire l'avènement d'un cadre législatif qui laisse libre cours aux forces du marché et qui est cohérent avec les pratiques en vigueur dans le reste du Canada en matière de services financiers. Concrètement, cela se traduit par l'abolition de la notion d'influence en assurance de dommages, par la libéralisation des modèles d'affaires et par le maintien du titre de courtier. Dans l'intérêt du public, un tel cadre législatif devra être accompagné de règles de divulgation claires et transparentes qui font en sorte que le consommateur puisse prendre des décisions libres et éclairées.

Le choix du courtage

Intact Assurance a toujours cru en la distribution par courtier. Ce fut notre choix dès sa création en 1907 et c'est le choix que nous continuons de faire. Cette décision implique qu'Intact Assurance, comme tous les autres assureurs à courtiers, est grandement dépendante des modifications législatives sur lesquelles cette consultation pourrait déboucher.

Un mode de distribution en perte de vitesse

Notamment à cause des obstacles réglementaires présents dans la législation actuelle, les perspectives d'avenir des cabinets de courtage sont lourdement affectées. Alors que le courtage fut autrefois le canal de distribution numéro un, il perd des parts de marché au profit des assureurs directs d'année en année depuis maintenant plus de 25 ans.

Dans ce contexte, il nous appert primordial de faire tomber les obstacles à la pérennité de l'industrie du courtage en assurance de dommages. Ces obstacles ne représentent rien de moins qu'un frein à la création de richesse, d'emplois et d'opportunités économiques à la grandeur du territoire québécois, en plus d'encourager une réduction de l'offre d'assurance auprès des consommateurs par l'effritement, petit à petit, de ce canal de distribution.

Le dynamisme, la compétence et l'esprit d'entreprise des courtiers d'ici ne font aucun doute. Toutefois, le cadre actuel ne permet tout simplement pas une saine compétition.

Intact Assurance prône donc un cadre législatif qui laisse libre cours aux forces du marché, qui permet tant aux assureurs directs qu'aux courtiers de se livrer concurrence en étant sur un même pied d'égalité. Il s'agit après tout de l'un des principes fondamentaux de nos économies libérales modernes.

Une situation unique

Contrairement à presque tous les autres entrepreneurs, les propriétaires de cabinet de courtage en assurance de dommages font face à des restrictions importantes dans la façon de gérer leur entreprise. Par exemple, ils n'ont pas la pleine liberté d'élaborer un partenariat d'affaires avec un assureur avec les modalités qui leur conviennent ou encore d'opérer dans un environnement où toutes les possibilités de modèle d'affaires sont à leur portée.

Ces restrictions sont lourdes de conséquences pour des entrepreneurs qui désirent, comme tous les autres propriétaires de PME, pouvoir choisir le modèle d'affaires qui conviendra le mieux à l'évolution de leur entreprise et des besoins de leur clientèle.

Il n'y a selon nous aucune raison qui vienne justifier le fait qu'il existe au Québec deux catégories d'entrepreneurs : celui qui possède un cabinet de courtage en assurance de dommages et les autres.

La notion d'influence

La première disposition législative visant à limiter le pourcentage de propriété d'un cabinet d'assurance de dommages par un assureur a été introduite en 1963. Au-delà de ce qui est devenu la règle du 20 %, il y a la question tout aussi fondamentale sinon plus de la notion d'influence.

Lorsqu'un cabinet est considéré comme étant sous l'influence d'un assureur, il s'exposerait à la perte de son statut de courtier et pourrait se faire imposer un statut d'agent, impliquant par le fait même une transformation de son modèle d'affaires.

L'interprétation donnée à la notion d'influence tend à être vague et elle se base sur l'idée voulant que plus un cabinet bénéficie des diverses ressources d'un assureur, notamment ses plateformes technologiques, ses investissements, son expertise ou encore de la formation, plus le cabinet est susceptible d'être considéré comme étant influencé par cet assureur. Il s'exposerait alors à voir son statut de courtier ainsi que son modèle d'affaires questionnés.

Titre de courtier

Selon Intact Assurance, il est important de maintenir le titre de courtier.

Le rôle du courtier demeure important et l'est peut-être plus que jamais maintenant que le consommateur peut être ciblé pour différentes offres de façon plus précise que jamais. Le courtier conseille son client et l'aide à faire la part des choses.

Du côté des cabinets de courtage, nous soulignerons que les entreprises ont évolué et leurs modèles d'affaires également. Un cabinet de courtage a, la plupart du temps, deux lignes d'affaires principales, soit les assurances des particuliers et les assurances des entreprises. Ces deux lignes ont évolué en parallèle, à leur propre rythme.

Il n'est plus rare, porté par l'évolution du marché et les obligations d'efficacité du monde des affaires d'aujourd'hui, de voir un courtier avec une offre concentrée en assurance des particuliers et une offre multiple en assurance des entreprises. Dans la mesure où cette situation d'affaires est divulguée de façon transparence au consommateur, il apparait logique que cet acteur conserve son titre de courtier à part entière.

La pertinence d'un courtier se mesure dorénavant à son habileté à évaluer les besoins du client, prodiguer des conseils et offrir des produits d'une grande qualité à ses clients plutôt qu'à sa propension à obtenir le prix d'un nombre élevé d'assureurs.

Bref, il est essentiel de maintenir et de moderniser la définition du titre de courtier afin que celle-ci reflète l'évolution de plusieurs modèles d'affaires dans l'industrie.

La relève

Un nombre important de bâtisseurs de l'industrie du courtage au Québec s'apprête à prendre une retraite bien méritée. Malheureusement, plusieurs de ces entrepreneurs qui ont consacré leur vie et leurs économies dans leur entreprise de courtage, dont le produit de vente constitue leur fonds de pension, doivent composer avec une relève qui peine à y voir un investissement de qualité tellement les contraintes sont importantes.

La technologie

Le secteur du courtage vit des changements qui sont comparables à ceux engendrés par l'arrivée de l'ordinateur au début des années 1980. Pour répondre aux attentes des consommateurs, les modèles

d'affaires sont voués à se tourner de plus en plus vers des plateformes numériques, des applications mobiles et une utilisation accrue des mégadonnées.

Comme vous le savez, les petites et moyennes entreprises peinent à prendre ce virage technologique en raison de l'expertise et des investissements substantiels qui sont requis. C'est d'ailleurs pourquoi le gouvernement du Québec a créé différents programmes d'accompagnement pour le commerce de détail, dont le programme ESSOR administré par le Ministère de l'Économie de la Science et de l'Innovation ainsi que par Investissement Québec.

De nombreux cabinets de courtage tournés vers l'avenir ont fait part à Intact Assurance de leur désir de se moderniser afin de faire face à la concurrence.

Le partage entre le courtier et les assureurs des nouvelles générations d'outils technologiques qui seront nécessaires pour promouvoir les ventes et desservir la clientèle seront difficilement accessibles sans soulever la notion d'influence. C'est d'autant plus problématique que la nature même de la distribution par courtage exige une grande proximité de processus et de technologies entre le distributeur et le manufacturier.

Considérant l'incertitude qui entoure la notion d'influence en assurance de dommages, plusieurs courtiers qui veulent pousser plus loin leur modernisation n'auront d'autre choix que d'abandonner leur statut de courtier et leur modèle d'affaires. Il s'agit d'un choix déchirant pour des entrepreneurs en courtages qui à l'instar de tout autre entrepreneur désirent assurer la pérennité de leur entreprise.

La solution

Que ce soit afin d'assurer la relève dans le domaine du courtage ou encore de permettre aux entreprises de tirer pleinement profit des plateformes technologiques de nouvelle génération, une solution s'impose : permettre aux entrepreneurs du courtage, sans la moindre limitation, de choisir le modèle d'affaires et le partenariat d'affaires qui leur convient le mieux.

Cela peut s'effectuer en abandonnant la règle du 20 % ainsi que la notion d'influence qui restreint les liens potentiels entre les cabinets de courtage et les assureurs. Bien que ces mesures visent un idéal noble, elles sont devenues obsolètes avec le temps.

Les modèles d'affaires doivent évoluer. Il faut considérer des modèles d'affaires multi-assureurs ou des modèles avec moins d'assureurs. Il est nécessaire de repenser la définition même de ce qu'est un courtier en assurance de dommages au 21e siècle. Certains courtiers ont rationalisé leur offre pour obtenir des gains d'efficacité nécessaires à leur compétitivité. Ces courtiers font donc dorénavant affaire avec un certain nombre d'assureurs qui disposent d'un large éventail de produits. Cela leur permet de mieux faire face à la concurrence féroce des assureurs directs et de s'assurer que le consommateur en ressorte gagnant.

Bref, l'offre de produits et l'industrie ayant évolué, le cadre législatif devrait à son tour être revu afin de prendre en considération les nouvelles réalités du milieu.

Dans tous les cas, le maintien de la confiance du public dans le réseau de courtage est de la plus haute importance pour Intact Assurance. Nous croyons qu'un environnement sans limitation où les

courtiers peuvent tirer profit de nos plateformes technologiques et de nos ressources est réconciliable avec la confiance du public par l'entremise d'une divulgation très claire et proactive des liens d'affaires entre le courtier et un assureur.

La concentration au sein d'une ligne d'affaires par un courtier doit également être divulguée au consommateur afin que ce dernier puisse en toute confiance prendre une décision libre et éclairée.

RÉPONSES AUX QUESTIONS

1. **Est-ce que la disposition limitant la propriété des cabinets de courtage en assurance de dommages garantit l'objectivité du courtier et évite adéquatement les conflits d'intérêts?**

   La distribution par courtage est un secteur hautement réglementé par le législateur québécois. Les cabinets de courtage ainsi que les courtiers sont assujettis à plusieurs lois et règlements, tels que la Loi sur la distribution des produits et services financiers, ses nombreux règlements, le Code civil du Québec ainsi que le Code de déontologie. Ils sont de plus assujettis à la supervision de l'Autorité des marchés financiers et de la Chambre de l'assurance de dommages.

   Ces lois, règlements et organismes de surveillance et de réglementation ont comme objectifs de protéger la population et s'assurer qu'elle est traitée équitablement. Le courtier est légalement assujetti aux règles qui lui enseignent qu'il doit toujours offrir le produit qui répond aux besoins de son client.

   Comme nous l'avons souligné plus tôt, la concurrence demeure féroce dans le domaine de l'assurance de dommages, ce qui bénéficie au consommateur.

   Pour répondre à votre question, ce ne sont pas les dispositions limitant la propriété des cabinets de courtage en assurance de dommages qui garantissent que le consommateur sera en mesure de faire un choix éclairé. Le gage de transparence et d'absence de conflits d'intérêts se trouve plutôt dans une divulgation claire, transparente et non équivoque.

   Nous sommes d'avis que le consommateur a le droit de recevoir toute l'information pertinente sur un potentiel conflit d'intérêts, afin qu'il puisse évaluer s'il désire acheter ou non le produit d'assurance qui lui est proposé par son courtier et par la suite donner son consentement en toute objectivité.

2. **Pouvons-nous encadrer les conflits d'intérêts sans imposer de règles de propriété?**

   Il est tout à fait possible de le faire en instaurant des normes de divulgation claires et non équivoques.

   Le meilleur rempart contre les conflits d'intérêts et les conflits d'intérêts potentiels réside dans une divulgation claire et sans ambiguïté des produits offerts par un courtier, de son niveau de concentration dans une ligne d'affaires donnée et des liens d'affaires qu'il entretient.

Il est important d'imposer des règles de divulgations plus significatives que celles qui ont présentement cours et de s'assurer d'un suivi approprié à cet égard de la part des organismes de réglementation.

La transparence par une divulgation complète permettra au consommateur de faire un choix éclairé, en toute confiance, d'acheter ou non le produit d'assurance qui lui est conseillé pour répondre à ses besoins.

3. Qu'est-ce qui justifie la différence entre l'assurance de personnes et l'assurance de dommages?

Rien ne semble, selon nous, justifier un cadre législatif beaucoup plus contraignant en matière de propriété pour l'assurance de dommages.

La seule différence que nous tenons à mentionner est celle qui concerne les titres disponibles dans chacun des secteurs. Il est important de maintenir le titre de courtier en matière d'assurance de dommages considérant le fait que les cabinets de courtage opèrent pour la plupart deux lignes d'affaires, soit une en personnel et une en commercial.

Ces deux lignes d'affaires ont évolué en parallèle et à des rythmes différents au cours des dernières années. De ce fait, le nombre de produits et d'assureurs offerts peut diverger grandement d'une ligne d'affaires à l'autre. Compte tenu du fait que le rôle crucial de conseiller du courtier est plus important que jamais, il nous semble essentiel de maintenir ce titre professionnel au sein des cabinets, peu importe la ligne d'affaires.

4. Si la règle du 20 % était supprimée, devrait-on revoir la règle concernant les liens d'affaires ou encore les titres des représentants, pour bien informer le consommateur?

Tout d'abord, il est important de noter que nous reconnaissons la valeur ajoutée des courtiers, par leur proximité et leur rôle de conseiller auprès de leur clientèle lors de l'achat, durant la période de couverture d'un contrat d'assurance et lors de la survenance de sinistres.

Intact Assurance croit au courtage et croit que le titre de courtier doit être maintenu. Selon nous, il y a lieu que la définition de courtier soit modernisée pour s'adapter aux changements et à l'évolution du courtage. Il essentiel que les courtiers puissent profiter de nouvelles opportunités et de modèles d'affaires tournés vers l'avenir.

Nous croyons néanmoins que les règles entourant la divulgation des conflits d'intérêts, dont font partie les liens d'affaires, gagneraient à être améliorées, surtout lorsque l'on se compare aux autres provinces canadiennes.

Nous convenons toutefois que cela ne peut s'effectuer sans des règles de divulgation claires et sans ambigüité. En tout temps, le consommateur doit savoir précisément à quel type d'entreprise il a affaire et être en mesure de prendre en toute confiance une décision éclairée sur son choix de suivre son conseil ou non.

Malgré ce que prétendent certains qui souhaitent affaiblir le courtage en maintenant le statu quo, et qui utilisent pour ce faire des arguments d'une autre époque, nous croyons que des changements législatifs sont pleinement justifiés et qu'une divulgation optimale les rend pleinement légitimes.

CONCLUSION

Tout au long de ce mémoire, Intact Assurance s'est efforcée de dresser un portrait factuel de l'industrie du courtage en assurance de dommages et des enjeux que connait ce secteur depuis plusieurs années déjà. Et ce en tenant compte des besoins des courtiers, du consommateur et de notre organisation.

Le même terrain de jeu pour tous

Intact Assurance ne croit pas que le rôle du gouvernement soit de favoriser un canal de distribution de produits d'assurance au profit d'un autre. Nous croyons toutefois que le gouvernement doit s'efforcer de créer un environnement législatif où chaque compétiteur peut se concurrencer à armes égales. La situation actuelle met en relief les avantages compétitifs dont disposent les assureurs directs, qui ont des ressources importantes à investir dans les nouvelles technologies et les outils marketing versus la difficulté des cabinets de courtage à bénéficier des ressources similaires provenant d'un assureur sans risquer de ne plus être considéré comme un courtier.

Il est donc impératif de modifier le cadre législatif afin que les cabinets de courtages puissent accéder aux ressources qui font le succès de leurs concurrents et qui sont essentielles à leur vitalité. Cela créerait un terrain de jeu égal où les cabinets de courtage, en jouant bien leurs cartes, pourront occuper un rôle clé dans le maintien d'une offre diversifiée et pertinente pour le consommateur tout en continuant de créer des emplois de qualité dans les régions du Québec.

Pour être clair, le problème dépasse l'enjeu de la règle du 20 %. La notion d'influence est tout aussi nuisible à l'avenir du courtage, sinon davantage encore. Concrètement, l'entrepreneur doit avoir la liberté de choisir le modèle d'affaires qui lui convient à différents stades de l'évolution de son entreprise. Il est également important de moderniser la définition du titre de courtier afin d'assurer qu'il continue d'évoluer.

Faire tomber les obstacles

La notion d'influence ainsi que la règle du 20 % créeront davantage d'obstacles à l'avenir pour les cabinets de courtage qui sont à la recherche des ressources nécessaires pour se moderniser, être compétitifs ou assurer une succession pour leur entreprise.

De façon plus spécifique, dans un cadre législatif sans limitation, les assureurs pourront faire bénéficier sans réserve les cabinets de courtage de nombreuses ressources technologiques, que ce soit des applications mobiles, des mégadonnées ou divers outils de marketing qui sont susceptibles de permettre aux cabinets de courtage de livrer une concurrence plus solide et répondre aux besoins du consommateur.

De plus, le soutien d'un assureur envers le plan de succession d'un cabinet de courtage est souvent de nature à faciliter une transition harmonieuse en amenant de la stabilité et les investissements nécessaires. Intact Assurance représente déjà un partenaire fiable pour de nombreux cabinets familiaux. Toutefois, la perspective de pouvoir forger un partenariat sans limitation avec un assureur rendrait l'idée de reprendre ou de fonder un cabinet de courtage un choix beaucoup plus attrayant pour un jeune entrepreneur.

Par souci d'être parfaitement clair, la pérennité du domaine du courtage au Québec passe par un environnement d'affaires dans lequel les jeunes ont envie d'entreprendre et où les entreprises auront accès à la technologie essentielle à leur compétitivité. Intact Assurance croit fortement que c'est en libéralisant les modèles d'affaires de l'industrie québécoise du courtage que nous assurerons sa vitalité, sa pérennité et sa prospérité.

Une consultation opportune

Considérant la croisée des chemins à laquelle se trouve l'industrie du courtage en assurance de dommages, la consultation mise en branle par votre gouvernement tombe véritablement à point.

Intact Assurance tient à remercier le gouvernement et plus particulièrement le ministère des Finances pour l'attention portée à ce mémoire ainsi qu'aux enjeux plus généraux qui concernent l'industrie québécoise du courtage. Nous tenons également à réitérer notre entière disponibilité et notre volonté de collaborer avec votre gouvernement alors qu'il considère des enjeux d'avenir de notre industrie.

Veuillez agréer, Monsieur Boivin, l'expression de nos sentiments les plus distingués.

Jean-François Desautels
Premier Vice-président - Division du Québec
Intact Assurance