

Février 2021

**CONSULTATIONS PRÉBUDGÉTAIRES**  
BUDGET 2021-2022

SOUTENIR  
LES CABINETS  
DE COURTAGE :  
**UN LEVIER POUR  
LA RELANCE  
ÉCONOMIQUE**



**RCCAQ**

Regroupement des cabinets de  
courtage d'assurance du Québec

# Table des matières

---

Sommaire exécutif .....	3
01. Recentrer nos activités pour le recrutement de la main-d'œuvre .....	5
02. Numérisation de nos services : opportunités et précautions .....	8
03. Soulever et atténuer les enjeux de l'industrie avant que le consommateur ne soit touché .....	11
04. Mieux protéger les consommateurs lors de l'achat ou de la location d'un véhicule .....	14
Conclusion .....	16

# Sommaire exécutif

---

LE REGROUPEMENT DES CABINETS DE COURTAGE D'ASSURANCE DU QUÉBEC (RCCAQ) REGROUPE 3 000 COURTIER CERTIFIÉS EN ASSURANCE DE DOMMAGES RÉPARTIS DANS PRÈS DE 400 CABINETS ET SUCCURSALES À TRAVERS LA PROVINCE. EN 2017, LES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES DE L'INDUSTRIE DU COURTAGE AU QUÉBEC S'ÉLEVAIENT À 630 M\$, TANDIS QUE LES RECETTES GOUVERNEMENTALES ESTIMÉES, GÉNÉRÉES PAR LES TAXES SUR LES PRODUITS ET LA PRODUCTION, ÉTAIENT DE L'ORDRE DE 52 M\$<sup>1</sup>.

Tout en s'assurant de respecter la protection du consommateur, le RCCAQ a pour mission de promouvoir et défendre les intérêts socio-économiques des cabinets et courtiers en assurance de dommages en leur donnant une voix auprès du législateur et des organismes réglementaires ainsi qu'auprès du public. Le RCCAQ a aussi pour mission de soutenir ses membres dans leur développement comme réseau de distribution efficace en assurance de dommages répondant aux besoins des consommateurs.

Alors que l'élaboration du Budget 2021-2022 du gouvernement du Québec s'effectue en plein milieu d'une crise sanitaire sans précédent, le RCCAQ souhaite soumettre un mémoire qui inclut neuf recommandations qui permettront au courtage de se développer davantage et à l'économie québécoise de se relever encore plus rapidement de la crise actuelle.

## RECRUTEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE

- **Maintenir des programmes de requalification** adaptés pour permettre un recrutement rapide de travailleurs.
- Tenir des **salons de recrutement** qui devraient avoir lieu en 2021 incluant des options de formation en vue de requalification.

## TRANSITION NUMÉRIQUE

- Proposer un **appui financier** aux cabinets de courtage en assurance afin de favoriser la numérisation des services et l'implantation de nouvelles initiatives technologiques.

---

<sup>1</sup> Association des courtiers d'assurance du Canada, Étude sur la contribution économique, Deloitte, Avril 2019, page 3

- **Finaliser les travaux sur le projet de loi 64** afin de s'assurer de normes communes pour la protection des données personnelles.
- Demander une **couverture d'assurance en cybersécurité** de façon systématique auprès des fournisseurs de services du gouvernement et élargir la réflexion sur la question de la couverture en cyberrisques.

## ENJEUX DE L'INDUSTRIE : SE PLACER EN MODE « SOLUTIONS »

- **Concrétiser rapidement la mise sur pied d'un Forum d'échange permanent** entre le régulateur, le gouvernement et l'industrie afin d'aborder l'avenir et l'évolution de l'industrie.
- Utiliser le Forum pour réfléchir et mettre en place des solutions concrètes, à court terme, concernant **les enjeux d'assurance commerciale** que connaît le Québec actuellement.

## VENTE D'ASSURANCE DE REMPLACEMENT PAR LES CONCESSIONNAIRES AUTOMOBILES

- Revoir **l'application du régime de distribution d'assurance sans représentant (DSR)** au contexte de l'assurance de remplacement auprès des concessionnaires.
- Dans l'intervalle, mieux protéger le consommateur en s'assurant de dissocier systématiquement le paiement des primes d'assurance de remplacement et les modalités de financement auxquelles le consommateur peut avoir recours lors de l'achat ou de la location d'un véhicule chez un concessionnaire automobile.

# 01

## Recentrer nos activités pour le recrutement de la main-d'œuvre

AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES, LE QUÉBEC A CONNU UNE IMPORTANTE PÉNURIE DE MAIN-D'ŒUVRE ALORS QUE LE TAUX DE CHÔMAGE A ATTEINT UN PLANCHER RECORD<sup>2</sup>. L'ÉCONOMIE ÉTAIT EN BONNE SANTÉ ET DE NOMBREUX EMPLOIS DE QUALITÉ ÉTAIENT DIFFICILES À COMBLER À CAUSE D'UN MANQUE DE MAIN-D'ŒUVRE QUALIFIÉE.

Les membres du RCCAQ ont vécu cette situation, ce qui nous a incités dans le passé à proposer au gouvernement de mettre en place des initiatives pour recruter du personnel à l'étranger. En revanche, depuis le mois de mars dernier, alors que le Québec traverse une crise sanitaire sans précédent, de nombreux Québécois ont perdu leur emploi. Le taux de chômage a bondi à 17 % au mois d'avril dernier, au pire de la crise, pour redescendre à 6,7 % au mois de décembre. Il se situe quand même maintenant à près de 2,5 % de plus qu'en février 2020<sup>3</sup>.

Les membres du RCCAQ ont toujours des difficultés à recruter des candidats pour les postes de qualité et bien rémunérés qu'ils offrent partout au Québec. En effet, malgré la pandémie, de nombreux cabinets de courtage vivent encore des enjeux de recrutement. On notait par exemple, en juin dernier, parmi toutes les offres d'emplois affichées sur le site spécialisé de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages, que 65 % d'entre elles « [étaient] des offres pour un poste de courtier en assurance de dommages »<sup>4</sup>. Ainsi, alors que l'an dernier notre Regroupement suggérait de tenir des salons de recrutement à l'international, nous sommes convaincus qu'une main-d'œuvre disponible est actuellement présente au Québec et, qu'après avoir bénéficié d'une formation, des candidats pourraient obtenir des postes dans notre industrie.

Lors de la mise à jour économique du gouvernement du Québec en novembre dernier, le ministre des Finances a annoncé une somme de 359 millions de dollars pour la requalification des Québécois qui ont perdu leur emploi. Le RCCAQ est d'avis qu'une telle mesure est un pas dans la bonne direction. Nous croyons que le gouvernement du Québec doit poursuivre les

<sup>2</sup> Article paru sur le site de Radio-Canada – 6 mars 2020 – « [Baisse historique du taux de chômage au Québec | Radio-Canada.ca \(radio-canada.ca\)](https://www.radio-canada.ca/nouvelles/economie/2020/03/06/baisse-historique-du-taux-de-chomage-au-quebec) »

<sup>3</sup> Communiqué du gouvernement - 8 janvier 2021 – « [Bulletin sur le marché du travail au Québec de décembre 2020 > Emploi-Québec \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca/actualites/2021/01/08/bulletin-sur-le-marche-du-travail-au-quebec-de-decembre-2020) »

<sup>4</sup> <https://portail-assurance.ca/article/la-penurie-de-main-duvre-se-poursuit-pandemie-ou-pas/>

programmes de ce type pour permettre aux travailleurs de transférer certaines de leurs compétences et d'en acquérir de nouvelles leur permettant de combler des emplois à pourvoir.

La crise sanitaire met une pression sur l'économie du Québec. Il est primordial que notre gouvernement soit en mesure de bien identifier les secteurs de l'économie qui peuvent croître dans les prochains mois et les prochaines années afin de mieux les appuyer dans leurs activités de recrutement. Le domaine de l'assurance de dommages doit être un secteur reconnu par le gouvernement comme ayant un potentiel significatif d'emplois disponibles dès maintenant.

Une fois le pire de la crise passée, le gouvernement devrait participer à des salons de l'emploi de manière plus soutenue que ce que nous avons connu au cours des dernières années. Déjà, certains salons ont annoncé des dates pour leur tenue, que ce soit de façon virtuelle ou en personne.

Avec les programmes de requalification et de formation mis sur pied par le gouvernement, il serait pertinent pour le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale d'être davantage présent dans ces salons pour présenter l'aide disponible pour les travailleurs. Ceci permettrait de mieux faire connaître les programmes existants à un plus grand nombre de travailleurs, permettant aux entreprises, comme les cabinets de courtage, de trouver plus facilement des personnes intéressées à suivre une formation pour se réorienter.

En 2020, le RCCAQ a eu la chance de collaborer avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. En mai dernier, les membres du conseil d'administration du RCCAQ tenaient des rencontres de manière virtuelle avec des cabinets ministériels afin d'aborder les nombreux enjeux qui touchent notre industrie. Lors d'une rencontre avec le cabinet du ministre du Travail, il nous a été proposé de poursuivre les discussions avec les responsables des dossiers de la requalification dans le Ministère.

Depuis ce temps, nous avons eu des échanges avec cette même équipe et nous croyons que cette excellente collaboration permet de faire avancer nos idées et les objectifs du gouvernement. Nous saluons d'ailleurs l'écoute de l'équipe du Ministère et réitérons notre volonté de maintenir cette collaboration à l'avenir dans le but de développer des programmes qui seront utiles, tant aux travailleurs qu'aux employeurs.

## EN BREF

Dans le prochain budget que présentera le gouvernement du Québec, les initiatives de requalification et de formation de la main-d'œuvre sont, selon nous, essentielles pour permettre une relance efficace de l'économie. Les cabinets de courtage en assurance de dommages ont de bons emplois à offrir pour des personnes ayant les qualifications adaptées. Il s'agit d'un moyen efficace de permettre à des citoyens du Québec d'obtenir un emploi de qualité rapidement.

## RECOMMANDATIONS

- Le RCCAQ souhaite que le gouvernement **maintienne des programmes de requalification** adaptés pour permettre un recrutement rapide de travailleurs.
- Le RCCAQ croit également que **des salons de recrutement** devraient avoir lieu en 2021 incluant des options de formation en vue de requalification.

# 02

## Numérisation de nos services : opportunités et précautions

---

POUR LES MEMBRES DU RCCAQ, LA QUESTION DE L'INNOVATION TECHNOLOGIQUE ET DE LA NUMÉRISATION AU BÉNÉFICE DE LA CLIENTÈLE EST UNE PRIORITÉ DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES.

Lors de mémoires présentés dans les années précédentes à l'occasion des consultations prébudgétaires, nous abordions deux aspects liés qui touchent directement la numérisation des services :

- Une demande d'appui financier aux cabinets de courtage pour implanter des initiatives technologiques qui améliorent l'efficacité de leurs opérations et favorisent la mise en place de services en ligne.
- L'amélioration de la protection des données des consommateurs.

### L'URGENCE DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE

Dans un sondage fait auprès de nos membres cette année, nous apprenions que **83 %<sup>5</sup> d'entre eux ont l'intention ou ont déjà entamé la mise en œuvre d'une stratégie numérique** touchant à la fois les opérations, le volet marketing ou encore l'expérience client. En ce sens, la création d'un espace client est le projet mentionné le plus fréquemment par nos membres.

Au plus fort de la crise, alors que les commerces étaient fermés, les cabinets de courtage en assurance de dommages ont été nombreux à confirmer la nécessité d'engager leurs opérations dans une transition numérique ou encore d'accélérer leurs initiatives de numérisation. La crise ayant renforcé les réflexes des consommateurs pour les services en ligne – ce qu'on peut imaginer être une tendance à plus long terme – ils ont pu également constater l'importance de se doter de solutions numériques adaptées au contexte du courtage (espace client offert par le cabinet, agent conversationnel qui améliore la productivité du courtier et lui donne un accès rapide aux informations des produits offerts par leurs partenaires assureurs...)

---

<sup>5</sup> Étude menée par la firme *Ad hoc recherche* pour le RCCAQ auprès de ses membres – Juillet à sept. 2020



Parmi les priorités soulevées dans ce sondage, les membres ont souligné les enjeux qui touchent l'amélioration de l'efficacité des opérations et dont la répercussion est immédiate sur l'expérience des consommateurs. Les grands assureurs ont déjà modernisé leurs outils, leur présence en ligne et leur stratégie marketing. Si nous souhaitons nous assurer que cette transition numérique se concrétise non seulement dans les grandes entreprises, mais également dans les PME, il est essentiel d'aborder ces questions. La vitalité et la force du réseau de distribution par courtage dans l'ensemble des régions du Québec en dépend.

Pour la grande majorité des cabinets de courtage, l'implantation d'une forme de numérisation des services est une dépense coûteuse. Il est certain que pour les grands groupes financiers dans le courtage ou encore pour les assureurs directs, cette dépense est plus facile à absorber. Cependant, pour une PME, il n'est pas toujours possible de réaliser un projet de la sorte à court terme. Sans compter que souvent les cabinets, comme PME, possèdent peu ou pas d'expertise pour mener à bien cette transition numérique.

Nous savons que le gouvernement offre différentes formes d'appui pour la numérisation et l'automatisation des entreprises, mais il serait bénéfique pour le dynamisme économique qu'un volet soit concentré vers les services offerts par les PME du Québec. Qu'il s'agisse d'un accompagnement pour analyser les besoins technologiques du cabinet, d'un soutien pour élaborer un plan de transition numérique ou tout simplement développer / acheter une solution adaptée, de nombreux cabinets de courtage gagneraient à bénéficier d'une forme d'appui pour lancer un tel projet. Nous sommes d'ailleurs d'avis que plusieurs PME, dans d'autres secteurs, souhaiteraient également obtenir un tel soutien. Alors que le Québec vient de traverser un second confinement où la vaste majorité des commerces ont été de nouveau fermés pendant plusieurs semaines, l'intérêt pour ce type d'initiative sera très fort auprès de la communauté des affaires.

Enfin, à titre de promoteur collectif pour des projets innovants et fédérateurs, le RCCAQ constitue le vecteur idéal pour faciliter le virage numérique auprès des cabinets de courtage. D'ailleurs, le Regroupement a déjà démontré qu'il était en mesure de mener de tels projets d'envergure—l'agent conversationnel, projet d'intelligence artificielle en français, déployé auprès des cabinets de courtage en 2020 grâce à l'appui financier de l'Office québécois de la langue française (OQLF) en est le meilleur exemple. Nous sommes donc convaincus que, sur la base d'autres projets innovants et structurants, l'appui financier du gouvernement serait un investissement à long terme dans le développement et la pérennité des cabinets de courtage.

## LA CYBERSÉCURITÉ : UNE PRIORITÉ À PROMOUVOIR

En développant davantage la numérisation des opérations et des services, les enjeux de cybersécurité augmentent et, par le fait même, la question de la protection du consommateur. Sans être un frein à la transition numérique, il est cependant indispensable de traiter les deux volets conjointement et de bien appuyer les courtiers. Déjà, en 2020, le gouvernement du Québec a présenté le projet de loi 64 qui vise à moderniser les normes pour protéger les données personnelles. Le RCCAQ suivra avec intérêt les développements de ce projet de loi et s'assurera de tenir informés ses membres afin qu'ils puissent se conformer au nouveau cadre établi.

Le RCCAQ tient toutefois à rappeler au gouvernement que l'année 2020 a été déjà fort onéreuse pour les entreprises. Il est donc important que les mesures qui seront adoptées dans le cadre du projet de loi 64 soient simples à implanter et peu coûteuses à gérer. Tout en étant prioritaire, la protection des consommateurs doit aller de pair avec la viabilité des entreprises au Québec.

Les membres du RCCAQ investissent année après année dans la protection des données de leur clientèle. Cette couverture devient, d'ailleurs, de plus en plus fréquemment un prérequis dans les ententes qui lient une compagnie d'assurance à un cabinet de courtage. Le RCCAQ continuera donc à encourager ses membres en ce sens.

Alors que les discussions au sujet de la cybersécurité et des cyberattaques retiennent l'attention, le RCCAQ est d'avis que le gouvernement du Québec devrait introduire une clause pour demander à tous ses fournisseurs de services de détenir une protection en cyberrisques. Les entreprises de services qui ont des ententes avec le gouvernement impliquant de recevoir des renseignements personnels sur la population devraient pouvoir démontrer qu'elles sont protégées en cas de cyberattaque.

Après avoir franchi un premier pas de la sorte, il serait intéressant de mener une réflexion plus large sur les protections retenues par les entreprises qui détiennent des données des consommateurs. Quel pourcentage d'entreprises détient une telle assurance? Ont-elles identifié dans leur plan de continuité des affaires toutes les actions à mener dans une situation impliquant, par exemple, un vol de données? Une couverture d'assurance pour ce type de risque ne règlera pas tout. Toutefois, elle améliorerait grandement la prévention face à ce fléau et faciliterait la gestion et le règlement d'attaques malveillantes. Une telle protection profiterait à la fois aux entreprises et aux consommateurs.

## RECOMMANDATIONS

- Proposer **un appui financier** aux cabinets de courtage en assurance de dommages, afin de favoriser la numérisation des services et l'implantation de nouvelles initiatives technologiques.
- Finaliser **les travaux sur le projet de loi 64** afin de s'assurer de normes communes pour la protection des données personnelles.
- Demander une **couverture d'assurance en cybersécurité de façon systématique** auprès des fournisseurs de services du gouvernement et élargir la réflexion sur la question de la couverture en cyberrisques.

# 03

## Soulever et atténuer les enjeux de l'industrie avant que le consommateur ne soit touché

---

DEPUIS LES CONSULTATIONS PRÉBUDGÉTAIRES 2019-2020, LE RCCAQ RECOMMANDE LA CRÉATION D'UN FORUM PERMANENT D'ÉCHANGE ENTRE LE GOUVERNEMENT, LE RÉGULATEUR ET L'INDUSTRIE.

LE RCCAQ EST TOUJOURS D'AVIS QU'UN DIALOGUE SOUTENU ENTRE LES DIFFÉRENTES PARTIES S'IMPOSE AFIN DE S'ADAPTER AUX RÉALITÉS ET AUX ENJEUX QUI AFFECTENT L'INDUSTRIE (LES QUESTIONS DE CYBERSÉCURITÉ SOULEVÉES DANS LA SECTION PRÉCÉDENTE EN SONT D'AILLEURS UN EXEMPLE). LE RCCAQ CROIT QU'AFIN DE MIEUX PROTÉGER L'ENSEMBLE DES CONSOMMATEURS, UN TEL FORUM DEVRAIT ÊTRE MIS SUR PIED DANS LES PLUS BREFS DÉLAIS.

En 2020, un enjeu très concret et déjà existant, touchant les assurances commerciales est devenu préoccupant, soit la difficulté pour certaines entreprises de renouveler une assurance ou de le faire à un prix raisonnable. Il est maintenant urgent de se placer en mode « solutions » et de discuter de cette situation intenable pour de nombreuses entreprises québécoises. Nos membres voient la situation se détériorer de semaine en semaine. Il n'est pas rare de voir une prime d'assurance doubler, voire tripler lors du renouvellement ou de voir un assureur refuser tout simplement de renouveler un contrat. Les assureurs ont réduit -et réduisent encore- leurs capacités ou se retirent de certains marchés. Il n'est pas rare, actuellement, de voir des entreprises sous-assurées (certaines n'étant même plus assurées) et nous craignons que ce nombre continue d'augmenter en 2021, menant à des fermetures et des pertes d'emplois.

Il est donc impératif de réunir à la même table l'ensemble des acteurs du milieu pour échanger et trouver des solutions viables pour les entreprises et les consommateurs. Déjà, lorsque nous avons proposé de lancer un Forum de discussion au cours des dernières années, les difficultés en assurance des entreprises s'annonçaient. Il était également question de traiter d'enjeux, tels que les couvertures contre les sinistres majeurs, comme un tremblement de terre ou un ouragan.

Ces derniers sujets sont bien évidemment encore d'actualité, mais l'industrie vit actuellement une crise grave accentuée par la pandémie et aucun mécanisme officiel n'existe pour pouvoir rassembler tous les acteurs autour de la table et engager les discussions. Alors que le Québec traverse une crise sanitaire sans précédent, la relance économique sera primordiale. Or, le manque d'assurance pour protéger les entreprises viendra assurément nuire à cette relance. De nombreuses compagnies déjà affaiblies par le contexte de crise devront faire face à des situations intenable si elles ne sont pas en mesure de s'assurer. Elles rencontreront éventuellement des difficultés pour se financer auprès des banques qui exigent une couverture en biens d'un montant déterminé pour accorder ou maintenir un prêt. Qu'advient-il de ces entreprises? Comment pourront-elles se développer ou tout simplement poursuivre leurs activités? Certaines pourraient fermer leurs portes. **Il n'est pas viable pour notre économie de voir des entreprises fermer et licencier des travailleurs sur la base de difficultés à s'assurer, qui plus est, lorsque cet enjeu est connu et réel.**

Nous vous en parlons ici, mais ce Forum pourrait et devrait être créé avant même le dépôt du budget 2021. Au printemps dernier, les représentants du RCCAQ ont eu la chance d'échanger avec des représentants du ministère des Finances du Québec à ce sujet et la discussion se poursuit depuis ce temps. Nous comprenons qu'il y a de l'intérêt de part et d'autre. Selon le RCCAQ, il est maintenant temps d'aller de l'avant.

Le Forum pourrait permettre de discuter de solutions claires dans le dossier de l'assurance commerciale. Par exemple, le RCCAQ propose que des balises soient mises en place dans ce domaine, comme c'est le cas pour une assurance automobile. Par « balises », nous faisons notamment référence aux délais minimaux avant lesquels un assureur doit transmettre au courtier les intentions liées à la couverture d'un client et s'y tenir. Par exemple, pourrait-on penser à s'inspirer des obligations en vigueur en assurance automobile pour exiger de l'assureur, pour toute assurance commerciale, qu'il avise le courtier un minimum de 30 jours en amont de la date d'échéance de son intention de non-renouvellement? Sans nouvelle de sa part à cette date, la police serait renouvelée.

Également, en cas de non-renouvellement et sur présentation d'un nombre déterminé de refus supplémentaires provenant d'autres compagnies d'assurance, on pourrait demander au dernier assureur en date de garder le risque en offrant une assurance minimale pendant un temps donné. Particulièrement dans le contexte actuel, l'objectif serait de donner une chance à l'entreprise concernée d'assurer une continuité de ses activités et de limiter les impacts liés à une fermeture.

Sur la base de ces pistes de réflexion, les entreprises du Québec gagneraient, avec l'aide de leur courtier, sur la prévisibilité de leurs assurances. Ces exemples de mesure permettraient d'alléger une pression indue qui pèse actuellement sur les entreprises et qui pousse certains entrepreneurs à prendre des décisions drastiques ayant des impacts sur la survie de leur entreprise.

Nous croyons que des solutions viables pourraient être proposées de part et d'autre dans le cadre de discussions qui se tiendraient à ce Forum.

## RECOMMANDATIONS

- Mettre sur pied **rapidement un Forum d'échange permanent** entre le régulateur, le gouvernement et l'industrie afin d'aborder l'avenir du courtage et l'évolution de l'industrie.
- Utiliser le Forum pour réfléchir et mettre en place des solutions concrètes, à court terme, concernant **les enjeux d'assurance commerciale** que le Québec connaît actuellement.

# 04

## Mieux protéger les consommateurs lors de l'achat ou de la location d'un véhicule

---

NOTRE PROPOS SE CONCENTRE SUR LA DISTRIBUTION DES PRODUITS D'ASSURANCE DE REMPLACEMENT (F.P.Q. N°5) PAR LES CONCESSIONNAIRES. MAIS IL EST À NOTER QUE CES DERNIERS PEUVENT ÉGALEMENT PROPOSER LES PRODUITS D'ASSURANCE VIE, SANTÉ ET PERTE D'EMPLOI DES DÉBITEURS (« VSPED »).

Dans le cadre de la vente d'une assurance de remplacement par le concessionnaire, un premier élément est nuisible au consommateur, soit l'ajout du montant payé pour sa prime d'assurance dans les versements mensuels de financement. Dans un tel cas, advenant la fin de l'assurance, le consommateur ne voit pas son paiement diminuer. Bien que l'échéance des versements soit réduite en pareille circonstance, le consommateur continue de payer pour un service dont il ne bénéficie plus<sup>6</sup>.

Le RCCAQ a d'ailleurs eu l'occasion de sensibiliser l'Office de la protection du consommateur et l'Autorité des marchés financiers à ce sujet. Nous sommes d'avis que le ministère des Finances devrait également s'intéresser à ce processus qui, de manière évidente, n'est pas à l'avantage du consommateur.

Par ailleurs, au cours des douze derniers mois, l'Autorité des marchés financiers a publié deux rapports accablants sur l'offre de produits d'assurance par les concessionnaires automobiles<sup>7</sup>.

À même ces rapports, il est simple de constater que le consommateur paie davantage pour une assurance de remplacement prise chez un concessionnaire automobile que par l'entremise de représentants certifiés. En effet, les consommateurs paient en moyenne 44 % plus cher<sup>8</sup> une assurance de remplacement vendue chez le concessionnaire et ne

---

<sup>6</sup> <https://lautorite.qc.ca/grand-public/assurance/assurance-auto/concessionnaires-dautomobiles-et-assurance-ce-quil-faut-savoir>

<sup>7</sup> [Rapport d'analyse des divulgations 2019 des assureurs \(lautorite.qc.ca\)](#) publié en octobre 2020 et [Rapport d'analyse des divulgations \(lautorite.qc.ca\)](#) publié en juin 2020

<sup>8</sup> Rapport annuel sur les institutions financières 2019 – Autorité des marchés financiers - p 237

bénéficient pas d'une valeur ajoutée similaire aux produits offerts par les cabinets de courtage<sup>9</sup>.

On apprend également, dans le rapport de l'Autorité, que les consommateurs ont payé en 2019 aux concessionnaires (et aux tierces parties administratives) une rémunération de près de 80 millions de dollars, représentant 50 %<sup>10</sup> de la prime payée pour un produit de F.P.Q. n°5. Et même si la loi « prévoit que lorsque la rémunération reçue par le concessionnaire pour la vente du produit d'assurance excède 30 % de son coût, celle-ci doit être dévoilée au consommateur »<sup>11</sup>, ces commissions atteignent manifestement des niveaux préoccupants.

Nous comprenons très bien qu'il y a de nombreuses pressions pour maintenir le système tel qu'il est actuellement, mais ceci se fait clairement au détriment du consommateur. Depuis 2018, l'Autorité des marchés financiers a resserré les exigences envers les concessionnaires automobiles. Le régulateur a également sévi à plusieurs reprises en imposant des sanctions financières importantes. Cependant, le RCCAQ croit qu'il est temps pour le gouvernement de revoir l'application du mode de distribution sans représentant au produit d'assurance de remplacement – mode de distribution qui, rappelons-le, constitue **un régime d'exception** dans la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF)<sup>12</sup>. Le RCCAQ a manifesté ses préoccupations à ce sujet à de nombreuses reprises au cours des dernières années.

À la suite des rapports de l'Autorité en juin et octobre 2020, il nous semble impératif d'apporter des modifications au système en place et ainsi, de mieux protéger le consommateur.

## RECOMMANDATIONS

- Revoir l'application du régime de distribution d'assurance sans représentant (DSR) au contexte de **l'assurance de remplacement** auprès des concessionnaires.
- Dans l'intervalle, mieux protéger le consommateur en s'assurant de **dissocier systématiquement** le paiement des primes d'assurance de remplacement et les modalités de financement auxquelles le consommateur peut avoir recours lors de l'achat ou de la location d'un véhicule chez un concessionnaire automobile.

<sup>9</sup> Offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs au Québec - Rapport d'analyse des divulgations 2016-2018 des assureurs - page 15

<sup>10</sup> Offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs au Québec - Rapport d'analyse des divulgations 2019 des assureurs

<sup>11</sup> Avis relatif à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs – Autorité des marchés financiers – Juin 2018

<sup>12</sup> Titre VIII - Art. 424 – Alinéa 5 de la LDPSF

# Conclusion

---

Le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) remercie le ministre des Finances, Eric Girard, de lui avoir permis de soumettre ses idées dans le cadre des consultations prébudgétaires 2021-2022.

Ce mémoire permet d'expliquer comment le RCCAQ entend poursuivre sa collaboration avec le gouvernement du Québec afin d'atteindre des objectifs communs qui visent **l'intérêt des consommateurs et des entreprises du Québec. Les courtiers en assurance de dommages contribuent activement à l'économie québécoise et souhaitent faire partie des solutions pour la relance économique.**

Nos membres sont situés partout au Québec et contribuent à la vitalité économique régionale. Ils sont des partenaires importants des entreprises et des particuliers en protégeant leur patrimoine. Après avoir traversé une crise sanitaire sans précédent, il est important de continuer à travailler ensemble pour la relance économique.

Nos recommandations ont pour but de permettre à l'économie du Québec de mieux performer dans les années à venir tout en protégeant toujours mieux le consommateur d'ici.