

Février 2023

**CONSULTATIONS PRÉBUDGÉTAIRES**

BUDGET 2023-2024

# **AVEC LES CABINETS DE COURTAGE**

GARANTIR L'INTÉRÊT  
DES CONSOMMATEURS  
ET DES ENTREPRISES  
DU QUÉBEC



**RCCAQ**

Regroupement des cabinets de  
courtage d'assurance du Québec

# Table des matières

<b>SOMMAIRE EXÉCUTIF</b> .....	<b>2</b>
À propos du RCCAQ.....	2
Cadre du présent mémoire .....	2
<b>ENJEUX</b> .....	<b>3</b>
Cybersécurité et assurance commerciale.....	3
Changements climatiques.....	5
Pénurie de main-d'œuvre qualifiée.....	6
Protection du consommateur .....	8
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>10</b>
<b>REMERCIEMENTS</b> .....	<b>10</b>
<b>ANNEXE A</b> .....	<b>11</b>
Synthèses des recommandations .....	11

# SOMMAIRE EXÉCUTIF

## À propos du RCCAQ

LE REGROUPEMENT DES CABINETS DE COURTAGE D'ASSURANCE DU QUÉBEC (RCCAQ) REGROUPE QUELQUE 4 200 COURTIER(S) CERTIFIÉS EN ASSURANCE DE DOMMAGES, RÉPARTIS DANS PLUS DE 415 CABINETS ET SUCCURSALES À TRAVERS LA PROVINCE.

Tout en s'assurant du respect de la protection du consommateur, le RCCAQ a pour mission de **promouvoir** et **défendre** les intérêts socioéconomiques 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.

**Acteur incontournable et influent** dans le **développement** du courtage d'assurance de dommages au Québec, les actions du RCCAQ permettent de **positionner** le courtage comme un **réseau de professionnels reconnus** et privilégié par les consommateurs, et comme **profession de choix**. De plus, ses actions visent notamment à ce que l'encadrement législatif et réglementaire ne désavantage pas l'industrie et favorise une saine compétition entre tous les acteurs de la chaîne de distribution en assurance de dommages.

À l'échelle nationale, le RCCAQ compte, en tant que membre, sur l'appui de l'*Association des courtiers d'assurance du Canada (ACAC)*, laquelle regroupe 11 associations provinciales de courtiers en assurance de dommages.

## Cadre du présent mémoire

Le **ministre des Finances** et ministre responsable des Relations avec les Québécois d'expression anglaise, **Éric Girard**, a invité les citoyens et les organisations à participer aux **consultations prébudgétaires 2023-2024**, et ce, sous le thème « **Préparer l'avenir de manière prudente et responsable** ». Comme il l'a écrit : « La situation économique mondiale est préoccupante, et le Québec n'est pas épargné par les taux d'inflation, qui ont atteint l'an dernier des sommets rarement vus. Le rôle du gouvernement est de s'assurer que les citoyens et les entreprises sont bien outillés pour traverser cette période de turbulences, mais également de préparer la suite d'une manière prudente et responsable, afin que le Québec soit en bonne position pour profiter de la reprise. »

Pour sa part, le RCCAQ perçoit le **budget 2023-2024** comme étant celui du **renouveau**, après trois années de pandémie de la COVID-19. Pour le premier budget de ce second mandat, le RCCAQ croit qu'il faut **proposer de nouvelles idées** qui pourront être adoptées rapidement et générer les résultats escomptés à brève échéance. Il convient également de revenir sur certaines propositions des années antérieures afin d'expliquer l'évolution de celles-ci et pourquoi il est toujours nécessaire de les mettre en œuvre. Le RCCAQ souhaite donc soumettre **un mémoire présentant huit recommandations** qui permettront au courtage de se développer davantage et à l'économie québécoise de se déployer grâce à l'appui de cette industrie.

# ENJEUX

## Cybersécurité et assurance commerciale

### Constats

Depuis quelques années, le RCCAQ aborde la question de la cybersécurité et des cyberrisques avec les acteurs gouvernementaux qu'il rencontre et avec qui il discute. On le constate, il y a de plus en plus d'enjeux liés à cette question et de plus en plus d'entreprises sont victimes d'actes de piratage. Le gouvernement du Québec a de plus en plus intérêt à suivre ce dossier, qui pourrait impacter encore davantage de consommateurs et d'entreprises au cours des prochaines années.

Les grandes entreprises tentent, par plusieurs moyens, de mettre en place des systèmes afin de ne pas être touchées par ces cyberattaques, mais elles ne parviennent pas toujours à se protéger adéquatement. Du côté des PME, la situation est encore plus problématique. Celles-ci peinent en effet à trouver des solutions et éprouvent des difficultés à bien se protéger.

Certains membres du RCCAQ ont commencé à offrir des assurances à des entreprises désireuses de souscrire à ce type de produit. Les primes afférentes ont grandement augmenté au fil du temps, car les fraudes sont de plus en plus complexes et coûtent de plus en plus cher aux entreprises. De plus, il n'est pas évident pour les organisations de prévenir ce type de fraude, ce qui rend l'évaluation de la prime par l'assureur difficile à établir. Il n'existe pas de solution facile dans ce domaine et une assurance ne permettra jamais d'empêcher ces actions.

Le RCCAQ en est venu à la conclusion qu'il faut agir rapidement pour appuyer les PME du Québec en les aidant à mieux se protéger contre les cyberattaques. L'entrée en vigueur du projet de loi 25 sur la protection des renseignements personnels est également une étape importante et un pas dans la bonne direction.

Dans l'ensemble des cabinets de courtage, la protection des données personnelles et du patrimoine financier constitue une grande priorité. Les entreprises mettent sur pied des procédures qui varient d'un cabinet à l'autre et qui ont pour objectif de protéger leurs clients ainsi que les données nominatives détenues.

Le RCCAQ est d'avis que le gouvernement du Québec devrait déployer un programme qui permettrait aux PME de mieux se protéger. Ce projet pourrait se faire en plusieurs étapes et viserait à mieux préparer les entreprises face aux cyberattaques, et à développer une meilleure cybersécurité.

Dans le cadre d'une telle initiative, le gouvernement devrait lancer une campagne massive afin de sensibiliser les entreprises du Québec à ce thème névralgique. Jumelée à cette campagne, le gouvernement pourrait aussi offrir une aide minimale de 10 000 \$ aux PME qui souhaitent participer au projet et améliorer leurs pratiques. Cette aide contribuerait grandement à appuyer les PME dans leur travail de prévention des risques de cyberattaques et faciliterait ainsi l'acquisition de produits d'assurance.

En développant un tel programme, les entreprises trouveraient un avantage à améliorer leurs pratiques courantes et, au final, ce sont les consommateurs qui en bénéficieraient en voyant leur risque de vol d'identité et de données personnelles diminuer. Lors de la phase de conception du programme, de concert avec les assureurs et les spécialistes, il est suggéré d'établir des normes à atteindre pour assurer une bonne qualité de gestion des risques. Les entreprises pourraient ainsi bénéficier d'une offre plus variée provenant de ces assureurs, et à meilleur prix.

Toutes ces questions pourraient d'ailleurs être abordées lors des prochaines rencontres du Forum mis sur pied il y a quelques années et au cours duquel les courtiers, les assureurs, le régulateur et le législateur se rassemblent pour discuter des enjeux courants.

Le RCCAQ croit que le ministère des Finances devrait accorder une somme dédiée à ce projet dès le prochain budget, car tout ce qui se rapporte aux questions de la cybersécurité est appelé à devenir de plus en plus problématique au cours des prochaines années. Le Québec doit rapidement se pencher sur ces questions.

### Recommandations

- Sensibiliser les entreprises aux enjeux de cybersécurité et favoriser la mise en place d'une approche préventive.
- Créer, dès cette année, un programme permettant aux PME du Québec d'obtenir une aide gouvernementale du Québec pour bonifier leurs outils et améliorer leurs pratiques. Un tel programme pourrait détenir une enveloppe globale d'environ 5 millions de dollars.

## Changements climatiques

### Constats

Depuis plusieurs années, les changements climatiques entraînent une augmentation des sinistres. Selon les assureurs et les experts, cette tendance devrait s'accroître au cours des prochaines années. Ces sinistres entraînent des dommages de plus en plus importants aux biens assurables et créent de l'incertitude dans l'esprit des assureurs quant à la possibilité d'offrir une protection contre ce type de sinistres.

En assurance, une incertitude reliée aux questions environnementales peut avoir un effet majeur pour le consommateur, notamment en ce qui a trait à une hausse des primes. Selon un rapport du *Bureau d'assurance du Canada*, les catastrophes naturelles ont augmenté de façon spectaculaire au cours de la dernière décennie. Et au cours des vingt dernières années, la moyenne annuelle des sommes réclamées a plus que quadruplé.

Depuis plus de dix ans, le coût des sinistres catastrophiques assurés au Canada s'élève chaque année à 1 milliard de dollars ou plus. Ces cinq dernières années, la moyenne est de 2,2 milliards de dollars par année. Les impacts des changements climatiques, notamment en ce qui a trait aux risques de catastrophes naturelles comme les inondations et les tremblements de terre, constituent une source majeure de préoccupations pour les membres du RCCAQ.

Dans ce dossier, il faut voir comment le gouvernement peut appuyer les citoyens et les entreprises à mieux se prémunir contre les événements liés aux changements climatiques. De plus en plus de consommateurs peinent à trouver un produit pouvant les couvrir en cas de tels sinistres, et ce, à un prix raisonnable. Ce sujet a été abordé avec différents acteurs de l'industrie québécoise au cours des dernières années, mais aucune solution tangible n'a émané de ces discussions. Abordé également avec des acteurs du fédéral, certaines organisations (gouvernement fédéral et régulateurs canadiens) ont réfléchi à l'enjeu. Il pourrait être pertinent de penser à une approche provinciale complémentaire à ces travaux.

Cela dit, le RCCAQ croit qu'il est primordial pour le gouvernement du Québec de se pencher rapidement sur ces questions, car c'est une forte proportion de ménages québécois qui pourraient voir d'importantes portions de leur patrimoine être touchées par un événement catastrophique.

### Recommandation

- Utiliser le Forum pour aborder cette question avec les assureurs et entamer une discussion sérieuse dans le but de trouver des solutions durables pour protéger les consommateurs.

## Pénurie de main-d'œuvre qualifiée

### Constats

À l'instar de nombreux autres secteurs de l'économie québécoise, l'industrie de l'assurance de dommages connaît une pénurie de main-d'œuvre. Or, la particularité de notre industrie est que nous vivons cette situation depuis déjà plusieurs années, et nous abordons cet enjeu dans nos mémoires depuis 2019. Le RCCAQ a vu la situation évoluer au fil des ans et ce sont maintenant près de l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise qui sont touchés par une pénurie. Avec le vieillissement de la population que connaît le Québec, il faudra dégager des solutions novatrices pour tenter de pourvoir tous les postes disponibles. Au cours des dernières années, dans plusieurs de ses activités publiques et auprès du gouvernement, le RCCAQ a rappelé cette réalité. Néanmoins, les membres du RCCAQ rencontrent toujours des difficultés à recruter et à trouver de la main-d'œuvre qualifiée.

Le gouvernement du Québec a mis sur pied, depuis la pandémie, des programmes afin de favoriser la requalification des Québécois qui ont perdu leur emploi pendant la crise sanitaire. Le RCCAQ a toujours soutenu des mesures de la sorte et croit qu'il s'agit d'un pas dans la bonne direction.

Le RCCAQ est d'avis que le gouvernement du Québec doit poursuivre les programmes de ce type pour permettre aux travailleurs de transférer certaines de leurs compétences et d'en acquérir de nouvelles leur permettant de combler rapidement des emplois à pourvoir.

Par ailleurs, la crise sanitaire a exercé une pression sur l'économie du Québec et l'inflation de la dernière année est venue chambouler les prévisions de plusieurs secteurs de l'économie et des entreprises. Comme de nombreux secteurs de l'économie peinent à trouver des travailleurs qualifiés, il convient de maintenir des activités qui permettent la requalification et l'immigration de travailleurs qualifiés. Il est primordial que le gouvernement soit en mesure de bien identifier les secteurs de l'économie qui sont appelés à croître au cours des 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. Les membres du RCCAQ offrent des emplois de qualité dans toutes les régions du Québec, avec des salaires moyens qui se révèlent supérieurs à la moyenne québécoise. Aussi, le RCCAQ propose déjà une offre de formations qui permettent de se préparer adéquatement afin de faciliter l'obtention du titre de courtier, mais malheureusement, cette offre ne se qualifie pas pour les programmes gouvernementaux existants puisqu'elle ne mène pas à un diplôme à proprement parler. Cette situation est souvent un frein à trouver de potentiels candidats intéressés.

Avec des centaines d'emplois à combler au sein de l'industrie, Le RCCAQ pense que le gouvernement devrait modifier ses programmes de requalification afin d'inclure des formations comme celles qui permettent de devenir courtier. Ce faisant, le RCCAQ serait en mesure de recruter de nombreuses personnes à brève échéance, et ce, partout sur le territoire québécois.

## Recommandations

- Continuer, voire bonifier, les activités de recrutement à l'international.
- Maintenir des programmes adaptés de requalification pour permettre un recrutement rapide de travailleurs.
- Allouer des budgets visant à financer des formations menant à des emplois professionnels spécifiques, comme celle permettant de devenir courtier.

## Protection du consommateur

### Constats

Dans le cadre des présentes consultations prébudgétaires, le RCCAQ souhaite soumettre à nouveau des recommandations liées à la vente d'assurance par les concessionnaires automobiles au Québec. Cette question fait l'objet d'un suivi de notre part, car nous croyons qu'il s'agit d'un dossier où les consommateurs pourraient rapidement voir leur facture diminuer lors de l'acquisition d'une nouvelle voiture et, dans le contexte inflationniste actuel, il ne s'agit pas d'une variable négligeable.

Notre propos se concentre sur la distribution des produits d'assurance de remplacement (F.P.Q. n° 5) par les concessionnaires, mais également sur la vente d'autres produits comme l'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 déboursier pour un service dont il ne bénéficie plus.

Depuis 2019, le RCCAQ a eu l'occasion de sensibiliser l'*Office de la protection du consommateur* et l'*Autorité des marchés financiers* à ce sujet. Des représentants de ces organisations ont été rencontrés afin de présenter des données dont nous disposons. Le RCCAQ est d'avis que le ministère des Finances devrait maintenant s'intéresser à ce processus qui, selon toute vraisemblance, n'est pas à l'avantage du consommateur.

Par ailleurs, l'*Autorité des marchés financiers* a publié deux rapports accablants sur l'offre de produits d'assurance par les concessionnaires automobiles. Néanmoins, les membres du RCCAQ ne constatent toujours pas d'évolution sur le marché depuis.

À la lecture de ces rapports, il est facile 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 une assurance de remplacement vendue chez le concessionnaire et ils ne bénéficient pas d'une valeur ajoutée similaire aux produits offerts par les cabinets de courtage.

On apprend également, dans le rapport de l'Autorité, qu'en 2019, les consommateurs ont payé aux concessionnaires (et aux tierces parties administratives) une rémunération de près de 80 millions de dollars, représentant 50 % 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 », ces commissions atteignent manifestement des niveaux préoccupants.

Le RCCAQ comprend très bien qu'il y a de nombreuses pressions pour maintenir le système tel qu'il est actuellement, car il s'avère très rentable pour certains des acteurs. Toutefois, cela s'exerce clairement au détriment du consommateur. Depuis 2018, l'*Autorité des marchés financiers* a resserré les exigences vis-à-vis des concessionnaires automobiles. Le régulateur a également sévi à plusieurs occasions en

imposant des sanctions financières importantes. Le RCCAQ comprend que les concessionnaires automobiles et les assureurs liés à ce système ne souhaitent pas que des changements soient apportés, mais les consommateurs, eux, souhaitent toujours voir leur facture réduite et la qualité de leurs services se maintenir.

Le RCCAQ est d'avis 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). Le RCCAQ a manifesté ses préoccupations à ce sujet à de nombreuses reprises au cours des dernières années et en fait à nouveau une recommandation pour le Budget 2023-2024.

### Recommandations

- Revoir l'application du régime de distribution d'assurance sans représentant (DSR) au contexte de l'assurance de remplacement auprès des concessionnaires.
- 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.

## CONCLUSION

Ce mémoire a pour objectif 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 le développement de l'économie du Québec.

Les membres du RCCAQ se trouvent partout sur le territoire québécois et contribuent de ce fait à la vitalité régionale. Ils constituent des partenaires importants des entreprises et des particuliers en protégeant l'ensemble de leur patrimoine et en prodiguant des conseils judicieux en cette matière.

## REMERCIEMENTS

Le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) remercie le ministre des Finances, Éric Girard, de lui avoir permis de soumettre ses idées dans le cadre des consultations prébudgétaires 2023-2024.

Aussi, le RCCAQ remercie tant le ministère des Finances que son ministre pour l'écoute dont ils ont fait preuve à son endroit au cours des dernières années. Les recommandations du RCCAQ ont été entendues et celui-ci est heureux de poursuivre la mise en commun des efforts.

# ANNEXE A

## Synthèses des recommandations

ENJEUX - RECOMMANDATIONS	
<b>Cybersécurité et assurance commerciale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibiliser les entreprises aux enjeux de cybersécurité et favoriser la mise en place d'une approche préventive.</li><li>• Créer, dès cette année, un programme permettant aux PME du Québec d'obtenir une aide gouvernementale du Québec pour bonifier leurs outils et améliorer leurs pratiques. Un tel programme pourrait détenir une enveloppe globale d'environ 5 millions de dollars.</li></ul>
<b>Changements climatiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliser le Forum pour aborder cette question avec les assureurs et entamer une discussion sérieuse dans le but de trouver des solutions durables pour protéger les consommateurs.</li></ul>
<b>Pénurie de main-d'œuvre qualifiée</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Continuer, voire bonifier, les activités de recrutement à l'international.</li><li>• Maintenir des programmes adaptés de requalification pour permettre un recrutement rapide de travailleurs.</li><li>• Allouer des budgets visant à financer des formations menant à des emplois professionnels spécifiques, comme celle permettant de devenir courtier.</li></ul>
<b>Protection du consommateur</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revoir l'application du régime de distribution d'assurance sans représentant (DSR) au contexte de l'assurance de remplacement auprès des concessionnaires.</li><li>• 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.</li></ul>