



# MÉMOIRE CONCERNANT LE PROJET DE LOI 150

Mémoire présenté à la Commission des finances publiques

Le 30 janvier 2018



- TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> .....	4
<b>DESCRIPTION D'INTACT ASSURANCE</b> .....	4
<b>Historique</b> .....	4
<b>Investissements soutenus et importants dans le réseau de courtage</b> .....	5
<b>CONTEXTE DE L'INDUSTRIE DU COURTAGE EN ASSURANCE DE DOMMAGES</b> .....	5
<b>L'importance économique de l'assurance de dommages</b> .....	5
<b>L'état du courtage en 2017</b> .....	6
<b>Des défis d'avenir</b> .....	6
<b>PRISE DE POSITION D'INTACT ASSURANCE</b> .....	7
<b>Notre position</b> .....	7
<b>Un mode de distribution en perte de vitesse</b> .....	7
<b>CONCLUSION</b> .....	7

## INTRODUCTION

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.

Notre souhait est de voir l'adoption d'un projet de loi qui permettra aux cabinets de courtage de livrer une concurrence à armes égales aux assureurs directs et tout autre compétiteur non traditionnel qui ferait une incursion dans l'industrie.

Nous sommes d'avis que le cadre législatif actuel, tout comme celui qui est proposé, confère des avantages structurels à la vente directe comme mode de distribution des produits d'assurance de dommages.

Nous saluons l'objectif du gouvernement de clarifier la distinction entre un courtier et un agent afin de protéger le consommateur. Toutefois, les changements que propose le projet de loi 150 ont également pour effets de ne pas offrir aux courtiers toute l'agilité et les moyens requis pour faire face à l'avenir et continuer à jouer un rôle essentiel auprès de ces mêmes consommateurs.

## 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 répondre aux attentes de nos clients d'aujourd'hui, mais surtout de demain.

Intact Assurance est le plus important assureur habitation, automobile et entreprise 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 9000 personnes à temps plein dans toutes les régions du Québec.

## Historique

Intact Assurance 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.

À travers 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 4500 Québécois et Québécoises.

### Investissements soutenus et importants dans le réseau de 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. Pour cette raison, 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 une offre diversifiée et pertinente pour le consommateur. 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.

### CONTEXTE DE L'INDUSTRIE DU COURTAGE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

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 afin de répondre aux besoins évolutifs du consommateur et pour améliorer et transformer l'expérience client, notamment avec l'expérience numérique et l'intelligence artificielle.

La capacité de répondre rapidement à la demande du consommateur tout en offrant une qualité de service hors pair est de plus en plus importante. Toutefois, c'est malheureusement un endroit où le projet de loi 150, en exigeant la présentation de quatre offres différentes à chaque consommateur et en imposant une limitation à la propriété plus restrictive que celle d'aujourd'hui, impose des lourdeurs insurmontables et limite le soutien financier dont un cabinet de courtage a besoin pour évoluer.

La présentation de quatre offres risque également de poser des problèmes opérationnels significatifs dans le cas de la vente par internet.

### 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, là où plusieurs industries se désengagent. Au total, en 2016 nous comptons 27544 emplois directs<sup>1</sup> générés par l'industrie de l'assurance de dommages à travers le Québec, et cela 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. Dans cette optique, il est primordial de les prendre en considération dans la révision de la législation afin de les préserver.

---

<sup>1</sup> 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.

## 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<sup>2</sup>, 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<sup>3</sup>) alors qu'elles représentaient 66 % en 1993<sup>4</sup>.

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<sup>5</sup>. Au cours des sept dernières années, sur l'ensemble des lignes d'affaires au Québec, MSA Research confirme un déclin global du courtage de près de 6 %. Dans les prochaines années, le développement de technologies performantes par les assureurs directs nous indique une tendance similaire en assurance des entreprises à brève échéance.

## 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.

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.

Par exemple, dans ce contexte, des joueurs internationaux bien connus tels que Google, qui a récemment investi dans Lemonade – un assureur américain nouvelle génération –, et Amazon pourraient être tentés par le marché québécois des assurances. Amazon est déjà sur le point d'attaquer le marché européen. Si les cabinets de courtage (limités par la loi actuelle) n'ont pas accès aux capitaux requis 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.

Il est important de se rappeler que le fait que la limitation de 20 % ne cible que les institutions financières permettrait à de tels joueurs de posséder 100 % des actions d'un cabinet de courtage. Cette restriction ciblée soulève par ailleurs plusieurs interrogations auxquelles il est difficile de trouver des réponses satisfaisantes.

L'idée n'est pas d'empêcher le progrès, mais bien de donner aux entreprises d'ici les moyens de s'adapter pendant qu'il en est encore temps.

---

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Autorité des marchés financiers, Rapport annuel sur les institutions financières 2016, p. 202

<sup>4</sup> Le Journal de l'Assurance, Bulletin mensuel, Parts de marché des principaux assureurs de dommages, compilation à partir des éditions de 1993 à 2015

<sup>5</sup> Idem.

## 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. Cette libéralisation des modèles d'affaires se traduit par l'abolition des limites de propriétés et des contraintes qui s'y rattachent. Dans l'intérêt du public, un tel cadre législatif devra être accompagné de règles de divulgation claires et transparentes qui feront en sorte que le consommateur pourra prendre des décisions libres et éclairées.

Notre position est en porte-à-faux avec la proposition du gouvernement qui consiste notamment à imposer au courtier l'obligation de présenter quatre offres différentes à un client et qui resserre davantage la règle actuelle du 20 %. Nous voyons toutefois d'un bon œil la possibilité pour les cabinets de courtage et les assureurs d'en venir à des ententes de services de toutes formes.

### Un mode de distribution en perte de vitesse

Notamment à cause des contraintes réglementaires présentes dans la législation actuelle, il est primordial que des gestes concrets soient posés afin de faire tomber les entraves à la pérennité de l'industrie du courtage en assurance de dommages. Ces dernières 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. 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.

Toutefois, le cadre proposé, tout comme le cadre actuel, ne permettra tout simplement pas une saine compétition.

Intact Assurance prône donc un cadre législatif qui laisse libre cours aux forces du marché et 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.

## CONCLUSION

Que ce soit afin d'assurer la relève dans le domaine du courtage ou encore de permettre à ces entreprises de se développer pleinement dans toutes les régions du Québec et ainsi continuer à faire bénéficier les consommateurs québécois de leur grande expertise, une solution s'impose : permettre aux entrepreneurs du courtage qui le désirent de choisir le type de partenariat d'affaires qui leur convient le mieux, tel que peut le faire toute autre entreprise.

Cela peut s'effectuer en abandonnant la règle du 20 % et les limites qui en découlent. L'entrepreneur doit avoir la liberté de choisir le modèle d'affaires qui lui convient à différents stades de l'évolution de son entreprise.

L'offre de produits et l'industrie ayant évolué, le cadre législatif proposé devrait être revu afin de prendre en considération les nouvelles réalités du milieu et de permettre aux assureurs directs et aux cabinets de courtage de se livrer une compétition à armes égales.

En terminant, le traitement équitable des consommateurs est au cœur des activités d'Intact Assurance et l'engagement envers le client est l'une de nos valeurs fondamentales. Ainsi, dans tous les cas, le maintien de la confiance du public dans le réseau de courtage est de la plus haute importance pour nous. Nous croyons qu'un environnement sans limitation où les courtiers peuvent tirer profit des ressources d'un assureur et de ses plateformes technologiques 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 cet assureur. Les consommateurs seront alors bien informés et donc bien protégés.

Veillez agréer l'expression de nos sentiments les plus distingués.



**Jean-François Desautels**  
Premier Vice-Président – Division du Québec  
Intact Assurance