

LIAISON +



REGROUPEMENT DES CABINETS DE COURTAGE
D'ASSURANCE DU QUÉBEC

LE 11 OCTOBRE 2016



DANS LA MIRE

MOT DU PRÉSIDENT

Par Patrick Bouchard

Chers membres,

L'équipe permanente et le conseil d'administration du RCCAQ ont travaillé au cours des derniers mois sur différents dossiers afin de continuer de faire avancer le domaine du courtage en assurance de dommages. J'aimerais aborder avec vous aujourd'hui trois sujets qui me tiennent particulièrement à cœur.

DU NOUVEAU AVEC LE PRIX DISTINCTION RELÈVE

Vous l'avez sans doute remarqué dans de récentes communications, nous avons lancé le processus de mise en candidature pour le prix Distinction Relève.

Le prix comporte quelques nouveautés cette année. Tout d'abord, nous sommes très heureux de présenter le prix en collaboration avec L'Association de la relève en assurance du Québec (LARAQ). Nous bénéficions ainsi d'un appui concret de la part de cet organisme pour qui les jeunes de la profession de courtier sont au cœur de la mission.

Cet appui nous permettra, nous l'espérons, de recueillir encore plus de candidatures pour ce prestigieux prix. Il y a de nombreux jeunes professionnels talentueux et prometteurs dans le domaine du courtage en assurance de dommages au Québec, et nous souhaitons les mettre en valeur. Non seulement cela sera-t-il positif pour la relève de la profession au sein de nos cabinets, mais ils serviront de modèles et contribueront à rehausser la notoriété de notre métier.



Je vous encourage donc à soumettre les candidatures des jeunes de 35 ans ou moins qui correspondent aux objectifs du prix. Les candidats eux-mêmes osent rarement soumettre leur candidature. C'est pourquoi il est important que leurs collègues s'impliquent et les mettent en valeur à leur place!

CONTRÔLE DE LA PRATIQUE ET FORMATION : DEUX RÔLES NÉCESSITANT UNE INDÉPENDANCE

Nous vous avons envoyé récemment la copie d'une lettre que nous avons acheminée au ministre des Finances, M. Carlos Leitão, pour lui rappeler combien il nous apparaît problématique que la ChAD

joue le double rôle de contrôle des pratiques et de formation de ses membres.

Il y a là selon nous un manque flagrant d'indépendance, qui occasionne une série de problèmes. Nous recommandons donc au ministre de confier à l'Autorité des marchés financiers (AMF) l'ensemble des activités reliées au contrôle des pratiques des représentants. Selon nous, cette décision aurait plusieurs avantages :

- une plus grande efficacité du processus d'inspection des cabinets et des représentants — un seul organisme évitera le dédoublement des ressources et les écarts d'interprétation;
- une meilleure protection du public grâce à une plus grande simplicité, notamment au niveau du processus de traitement des plaintes;
- une réduction de la lourdeur administrative pour les cabinets;
- une utilisation plus adéquate des ressources financières des contribuables.

Pour toutes ces raisons, nous croyons que l'Autorité des marchés financiers devrait se voir confier l'ensemble des responsabilités relatives à la protection du public dans le domaine de l'assurance de dommages. Autant les consommateurs que les représentants certifiés en seront gagnants.

AFIN QUE NOTRE VOIX SOIT BIEN ENTENDUE, NOUS VOUS INVITONS À FAIRE SUIVRE CETTE LETTRE À VOS DÉPUTÉS RESPECTIFS. VOUS TROUVEREZ TOUS LES DÉTAILS DANS LE COURRIEL QUI VOUS A ÉTÉ TRANSMIS LE 26 SEPTEMBRE DERNIER.

ON VOUS PRÉPARE TOUT UN CONGRÈS!

Les 23 et 24 novembre prochains se tiendra notre congrès annuel. Nous vous proposons une superbe combinaison de conférenciers et d'activités pour l'événement. Sous le thème « L'expérience client : gage de notre succès », nous avons voulu vous offrir une grande variété de points de vue et d'expertises sur le sujet, afin que le congrès soit une véritable mine d'or de contenu pour vous.

Notre congrès débutera par la présentation des résultats d'un sondage réalisé par Ad hoc recherche auprès des consommateurs quant à leurs attentes face aux cabinets de courtage. Les résultats de ce sondage nous apporteront un éclairage nouveau quant à ce que souhaitent les consommateurs d'aujourd'hui. Je suis convaincu que les enseignements de ce sondage seront utiles et pertinents pour chacun de nous, autant comme courtiers que comme cabinets.

De plus, vous aurez la chance d'entendre **Alexandre Taillefer**, président fondateur de TEO Taxi, et son associé et chef de produit, **Patrick Gagné**. S'il y a une industrie qui semblait traditionnelle, c'est bien celle-là! Et M. Taillefer est parvenu à y effectuer une petite révolution. Leur conférence sera certainement très inspirante pour nous!

Nous aurons aussi l'honneur de recevoir **Éric Stevenson**, surintendant de l'assistance aux clientèles et de l'encadrement de la distribution de l'Autorité des marchés financiers. Et finalement, vous pourrez écouter **Jasmin Bergeron** et **Sean H. Mulcair**, qui nous proposeront des outils concrets pour bonifier l'expérience client, ainsi que nos traditionnels panels d'assureurs et d'experts.

Et puisqu'il faut aussi s'amuser un peu, notre soirée du mercredi se terminera par un cocktail et un gala, alors que la Soirée des assureurs aura lieu le jeudi soir.

J'espère donc que vous serez des nôtres. Pour consulter toute la programmation et vous inscrire, cliquez ici.

Patrick Bouchard, PAA

Président RCCAQ



BÂTIR SON EXPÉRIENCE CLIENT SUR LA BASE DES POINTS DE DIFFÉRENCIATION

Par Gladys Caron

L'expérience client. Plus, beaucoup plus qu'une expression à la mode. C'est la clé de voûte du succès d'une entreprise. Ce qui fait en sorte que les clients choisissent de faire affaire avec une compagnie et qu'ils en parlent en bien.

Les consommateurs sont de plus en plus exigeants et s'attendent à ce que les entreprises avec lesquelles ils font des affaires leur apportent de la valeur. Ils négocient chaque jour avec de nombreuses compagnies et vivent de plus en plus souvent des expériences de service à la clientèle qui les ravissent. La pression exercée sur les cabinets pour améliorer l'expérience client ne provient donc pas seulement de l'industrie, mais bien de l'ensemble des expériences de consommation de leurs clients.

C'est pourquoi l'expérience client est le thème au cœur du prochain congrès du RCCAQ. Plusieurs conférences porteront sur le sujet, et comme le thème est crucial pour l'avenir de l'industrie, une formation sur le sujet sera aussi offerte aux congressistes.

UNE APPROCHE BASÉE SUR LES POINTS DE DIFFÉRENCIATION

L'approche de Gradient Solutions repose sur le concept de « points de différenciation ». Il s'agit d'identifier les particularités qui différencient un cabinet et qui apportent une valeur accrue aux clients. Cela peut se concrétiser sur le plan des opérations, de la stratégie ou des communications. Les points de différenciation constituent, en d'autres mots, la concrétisation de la création de valeur autour de vos produits et services. En l'absence de points de différenciation, le seul différenciateur pour le client devient le prix. L'approche permet de maximiser le potentiel d'affaires de chaque client en permettant à ce dernier de tirer tous les avantages de faire affaire avec un courtier.

Mais l'approche ne se limite pas aux activités propres du cabinet, ajoute Sean Mulcair. « Il faut voir ces points de différenciation de façon très large. Ce



n'est pas seulement sur le plan des activités du cabinet lui-même qu'il y a des points de différenciation. Les produits proposés aux clients ainsi que les pratiques des assureurs comportent aussi des points de différenciation, et le rôle du courtier est d'utiliser ces trois vecteurs (cabinet – assureur – produit) pour créer un effet multiplicateur qui amènera la prestation de service à un niveau supérieur. »

FAITES D'UNE PIERRE DEUX COUPS : INITIEZ-VOUS AUX POINTS DE DIFFÉRENCIATION ET ACCUMULEZ 2 UFC

La formation sera offerte par Sean H. Mulcair, cofondateur de Gradient Solutions, et Stéphane Cantin, spécialiste en réingénierie et implantation de processus, et sera admissible à 2 UFC en développement professionnel. Lors de la session, une approche très concrète sera présentée aux participants, grâce à laquelle ils pourront agir tout de suite après la formation. « Même si notre modèle d'affaires repose sur l'accompagnement en entreprise des cabinets souhaitant améliorer leurs activités, nous n'hésitons jamais à partager le plus d'information possible avec les cabinets. Il y a tant à faire au sein d'un grand nombre de cabinets, que nous souhaitons diffuser les grandes lignes de notre approche à un maximum de courtiers afin de leur donner le goût d'améliorer leur expérience client », a indiqué M. Mulcair.

M. Mulcair considère en outre que ce n'est pas parce que les produits d'assurance sont intan-

gibles qu'il n'est pas possible de se différencier. Au contraire, croit-il, il y a là un énorme potentiel pour bâtir une expérience unique parce que l'on peut encore plus facilement sortir des sentiers battus et inventer toute une panoplie de façons de faire agréables et simples pour les clients.

POUR CEUX QUI SOUHAITENT ALLER PLUS LOIN

Les participants quitteront la formation avec une « recette » de base pour amorcer la réflexion quant à leurs points spécifiques de différenciation. Ceux qui souhaiteront aller plus loin dans la démarche pourront ensuite demander à l'équipe de Gradient Solution de les accompagner avec le programme SCORE. Il s'agit d'un programme de deux jours à l'issue duquel le cabinet a en main tous les outils nécessaires pour déployer les pratiques les plus pertinentes à sa réalité.

TECHNOSPHERE

CHAMPIONS DES TECHNOLOGIES

OGILVY ASSURANCE ET GAUDREAU ASSURANCES

Par Gladys Caron

C'est un peu par hasard si le cabinet **Ogilvy Assurance**, qui compte plus de 90 ans d'existence, s'est retrouvé parmi les premiers cabinets à obtenir la certification *Champion des technologies*. L'un des deux associés du cabinet, **Bruce Ogilvy**, a pris connaissance d'un article invitant les cabinets à autoévaluer leur niveau technologique. Son cabinet ayant toujours été très proactif sur le plan de l'informatique, M. Ogilvy était curieux de voir à quel niveau il se situait. Quelle ne fut pas sa surprise lorsqu'il reçut un appel du CSIO l'informant qu'Ogilvy Assurance faisait partie des quelques rares cabinets à avoir obtenu une note parfaite!

« Nous étions vraiment fiers, a déclaré M. Ogilvy. C'est le fruit d'un travail en continu au cours des 20 dernières années! » Pour ce cabinet, tous les processus ont dû progressivement être revus pour être adaptés aux technologies. Fondé en 1924,

« Nos clients constatent une augmentation du référencement, une amélioration du taux de signature des dossiers et un accroissement de la rétention », conclut M. Mulcair.

GRADIENT SOLUTIONS EST UNE FIRME DE STRATÈGES SPÉCIALISÉE EN ASSURANCE ET OFFRANT DES SERVICES D'OPTIMISATION DE PROCESSUS, DE COACHING EN GESTION ET DE RÉFLEXION STRATÉGIQUE. L'ENTREPRISE EST PRÉSENTE PARTOUT AU CANADA. LA FIRME TRAVAILLE EN COLLABORATION AVEC LE RCCAQ DEPUIS PLUS DE 9 ANS.



Le cabinet a fonctionné de façon complètement manuelle pendant plusieurs dizaines d'années, jusqu'à ce que les technologies fassent leur apparition. « Les changements n'ont donc pas seulement été informatiques, mais aussi culturels », a indiqué M. Ogilvy.

PRENDRE GOÛT AUX AMÉLIORATIONS TECHNOLOGIQUES

L'histoire du cabinet **Gaudreau Assurances** est différente. Fondé en 1999, le cabinet a amorcé ses opérations en utilisant les technologies pour ses opérations administratives. Par la suite, il y a une dizaine d'années, le cabinet a procédé à l'informatisation des processus de ses lignes personnelles d'assurances. Et l'année dernière, toutes les activités reliées aux assurances des entreprises ont été migrées vers une gestion informatisée. « Nous

avons planifié d'abord convertir les plus petits clients, et procéder ensuite avec les plus importants, sur une période d'un an et demi », explique **Vincent Gaudreau**, vice-président chez Gaudreau Assurances. « Le processus avec la première vague de clients s'est tellement bien déroulé, et nous y avons vu tellement d'avantages, que nous avons devancé notre échéancier et complété le tout en dix mois au lieu d'un an et demi. »

Les avantages des technologies sont doubles, selon M. Gaudreau. Les gains d'efficacité sont bien entendu considérables pour son cabinet, et créent un effet boule de neige en améliorant par la suite la qualité du service aux clients grâce à la rapidité accrue et à la plus grande fluidité des processus. « Chaque nouveau projet nous apporte beaucoup d'avantages, et nous encourage à continuer. C'est comme si nous étions devenus "accros" aux améliorations technologiques! », ajoute M. Gaudreau en riant.

L'équipe de Gaudreau Assurances étant assez jeune, les avancées technologiques que le cabinet a réalisées ont en effet rapidement créé un engouement parmi les employés. Les dirigeants du cabinet ont alors manifesté leur intérêt pour tester de nouvelles applications lorsque des compagnies informatiques s'apprêtaient à lancer des nouveautés. M. Gaudreau précise que « cela nous a permis de devenir encore plus familiarisés avec les processus de développement de systèmes technologiques. Par surcroît, nous pouvions être parmi les premiers à utiliser ces nouveaux outils une fois prêts à être commercialisés. Cette approche a eu beaucoup d'avantages pour nous. »

L'IMPORTANCE D'IMPLIQUER ET DE BIEN FORMER NOS ÉQUIPES

Chez Ogilvy Assurance, Bruce Ogilvy encourage les cabinets à ne pas avoir peur d'aller de l'avant avec les technologies. « C'est souvent moins compliqué qu'on ne le pense. La première chose à faire est de bien s'entourer. L'embauche d'un consultant est souvent critique pour bien démarrer un projet et s'aligner de la bonne façon. Et il n'est pas nécessaire de toujours se lancer dans de grands projets pour faire des améliorations. Souvent, dans nos systèmes actuels, il y a des fonctionnalités non utilisées. Il faut commencer par là! Il y a aussi de plus en plus d'applications et d'outils déjà prêts à être intégrés aux systèmes déjà en place. »

M. Ogilvy a aussi abordé la question de la gestion du personnel dans le déploiement des technologies. « Le conseil le plus important que j'aurais à donner est de planifier adéquatement l'implication

de votre personnel dans ces projets. Il faut prendre le temps de communiquer à l'avance aux employés ce que l'on souhaite faire, et les avantages. Sans banaliser ou minimiser les changements. Le changement est toujours une source de perturbation et il faut être transparent et le dire clairement. Par la suite, la clé consiste à informer les équipes en continu, et à former et reformer les employés! Ce sont eux qui auront à utiliser les systèmes. On doit leur donner le temps de se familiariser avec eux afin qu'ils soient à l'aise devant leurs clients. »

Une chose est certaine, selon M. Ogilvy. « Il faut que tous les cabinets s'y mettent. Il en va de l'avenir de notre industrie. Les clients s'attendent maintenant à pouvoir effectuer des transactions de façon électronique, au moment et à l'endroit qui leur convient. Le monde du courtage en assurance doit avancer en ce sens. »

LA MEILLEURE OFFENSIVE CONTRE LES ASSUREURS DIRECTS

Vincent Gaudreau abonde dans le même sens. Président du RCCAQ en 2014-2015, M. Gaudreau considère que la question n'est pas de savoir « si » un cabinet doit informatiser ses processus, mais plutôt « quand » il le fera. « Il n'y a plus de temps à perdre! La meilleure façon de compétitionner contre les assureurs directs, c'est d'offrir des processus efficaces, fluides et simples à nos clients. Si nous ne sommes pas à la hauteur des assureurs directs sur ce plan, comment pensez-vous que nous pourrions faire valoir notre valeur ajoutée, soit notre service-conseil? Le client ne se rendra même pas là. » M. Gaudreau a poursuivi en ajoutant que ne pas avancer sur ce plan, c'est s'exposer à perdre des occasions d'affaires et des parts de marché. « Est-ce ce que nous voulons? Sûrement pas... », a-t-il conclu.

- **LE CABINET OGILVY ASSURANCE COMPTE DEUX BUREAUX, À MONTRÉAL ET TORONTO, ET EMPLOIE UNE CINQUANTAINE D'EMPLOYÉS.**
- **ÉTABLI À MONTRÉAL, GAUDREAU ASSURANCES A ÉTÉ FONDÉ EN 1999 ET COMPTE AUJOURD'HUI ENVIRON 25 PROFESSIONNELS.**



COMMUNIQUÉ – LA TAXE COMPENSATOIRE ET LE CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE TEMPORAIRE POUR LES CABINETS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Par Maude Proulx, M. Fiscalité,
Directrice services fiscaux
et
Sylvain Thibeault, Avocat, M. Fiscalité,
Directeur principal taxe à la consommation
BDO Canada s.r.l./s.e.n.c.r.l.

Le 11 juillet 2013, le ministère des Finances et de l'Économie du Québec annonçait deux mesures d'allègement fiscal pour les cabinets en assurance de dommages en abolissant en premier lieu la taxe compensatoire et en instaurant un crédit d'impôt remboursable temporaire. Nous voici maintenant un peu plus de trois ans après l'annonce de ces mesures et nous désirons vous rappeler quelques faits importants.

LA TAXE COMPENSATOIRE

En lien avec l'exonération des services financiers dans le régime de la TVQ, l'abolition de la portion relative au taux de base de la taxe compensatoire, calculé au taux de 1 % des salaires versés, entrainé en vigueur le 1^{er} janvier 2013. Cependant, la contribution temporaire qui s'ajoute à la composante de base applicable aux courtiers d'assurance introduite en mars 2010 n'a pas été abolie et a même été augmentée. Finalement, en juillet 2013, le ministre a annoncé officiellement l'abolition de cette contribution temporaire pour les institutions financières comprises dans la catégorie « toute autre personne », incluant par le fait même les courtiers d'assurance¹ avec un effet rétroactif au 1^{er} janvier 2013.

Ainsi, les courtiers d'assurance n'ont plus de taxe compensatoire à payer sur les salaires versés



ni de contribution temporaire depuis le 1^{er} janvier 2013. Par conséquent, tout courtier d'assurance qui aurait payé de la taxe compensatoire après le 1^{er} janvier 2013 peut présenter une demande de redressement auprès de Revenu Québec. Dans la mesure où de la taxe compensatoire aurait été payée à la suite d'une vérification ou d'une nouvelle cotisation, il est également possible de faire une demande d'annulation ou de redressement auprès de Revenu Québec.

LE CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE TEMPORAIRE POUR LES CABINETS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Également en vue de réduire l'impact financier supplémentaire de TVQ non récupérable pour les cabinets d'assurance de dommages, une autre mesure a vu le jour au cours des dernières années. En effet, annoncé en juillet 2013, un crédit d'impôt remboursable temporaire a été instauré pour les années 2013, 2014 et 2015.

Rappelons que ce crédit est calculé en fonction des dépenses courantes admissibles engagées par une société admissible au cours de la dernière année d'imposition s'étant terminée avant le 1^{er} janvier 2013. Le taux du crédit est établi selon un pourcentage réduit progressivement au cours des trois années d'assujettissement².

Afin de réclamer le crédit, le formulaire CO-1029.8.36.AD « Crédit d'impôt pour les cabinets en assurance de dommages » doit être rempli dans les 18 mois suivant la fin d'une année d'imposition comprenant toute ou une partie des années civiles 2013, 2014 ou 2015. Ainsi, une société qui n'aurait pas encore produit ledit formulaire pour son année d'imposition terminée le 30 avril 2014 a jusqu'au 31 octobre 2016 pour le produire.

Nous recommandons que le formulaire de réclamation du crédit soit joint à la *Déclaration de revenus des sociétés* (CO-17) produite annuellement par toute société ayant un établissement stable au Québec dans les six mois suivant la fin de son année d'imposition. Ce formulaire peut également être transmis séparément si une telle déclaration a déjà été produite.

Ce crédit étant un crédit remboursable, même une société n'ayant aucun impôt à payer pour une de ses années d'imposition comprenant des jours entre le 1^{er} janvier 2013 et le 31 décembre 2015 est admissible au crédit et peut en demander le remboursement. Il est à noter qu'il s'agit d'un crédit d'impôt imposable qui doit être inclus dans le calcul du revenu imposable de la société pour l'année d'imposition dans laquelle le crédit est reçu.

Pour toute information additionnelle à l'égard du paiement et non-paiement de la taxe compensatoire et de l'admissibilité au crédit discuté ci-dessus, n'hésitez pas à contacter les auteurs du présent article.

MISE EN GARDE

Cet article a été préparé avec soin. Cependant, il n'est pas rédigé en termes spécifiques et doit être considéré comme des concepts d'ordre général. On ne peut pas se référer à cet article pour des situations particulières et vous ne devez pas agir ou vous abstenir d'agir sur la seule base des informations qui y sont présentées sans avoir obtenu de conseils professionnels spécifiques. Pour discuter de votre situation particulière, contacter votre conseiller BDO Canada.s.r.l./s.e.n.c.r.l.



1. Notons que toute institution financière ayant fait le choix conjoint prévu à l'article 150 de la Loi sur la taxe d'accise avec une banque, une société de prêts, une société de fiducie, une société faisant le commerce de valeurs mobilières, une caisse d'épargne et de crédit, une société d'assurance ou un ordre professionnel est toujours assujettie à la composante temporaire.
2. 7.5 % pour 2013, 5 % pour 2014 et 2.5 % pour 2015.