

LIAISON +



REGROUPEMENT DES CABINETS DE COURTAGE
D'ASSURANCE DU QUÉBEC

LE 19 DÉCEMBRE 2016



DANS LA MIRE

Mot de la présidente

Chers membres,

C'est avec grand plaisir que je m'adresse à vous par l'entremise de notre magazine électronique Liaison +.

Comme vous le savez, nous avons beaucoup de pain sur la planche cette année. Et l'actualité nous rappelle qu'il faut sans cesse être à l'affût pour s'assurer de réaliser avec succès notre mandat de défense des intérêts socio-économiques des courtiers en assurance de dommages.

Le dépôt, au début du mois, du projet de loi C-29 au niveau fédéral en est un bel exemple. Il semble que certaines dispositions de cette loi aient causé une surprise. Le projet de loi C-29, modifiant la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, apportait également des changements à la Loi sur les banques en soustrayant ces dernières à l'application de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) du Québec. En introduisant un régime fédéral de protection du consommateur, il y avait certes uniformisation des normes à l'échelle canadienne, mais également un affaiblissement potentiel des régimes forts de protection déjà existants, tels qu'au Québec.

Depuis la semaine passée, cependant, sous la pression du gouvernement provincial du Québec et du Sénat, le gouvernement Trudeau a fait marche arrière et a retiré l'article contesté du projet de loi.

Le secteur des assurances n'était pas directement touché par cette loi. Et mon but en abordant cette question aujourd'hui n'est pas de porter un jugement sur celle-ci. Cependant cet épisode est



riche en enseignements. Il nous démontre que le secteur des banques s'est doté d'un lobby influent auprès des décideurs, qu'il ne convient pas d'affronter à la légère. Il nous donne également l'occasion de nous conscientiser, tous, à l'importance de continuer nos représentations, aux deux paliers de gouvernement, afin de faire valoir les intérêts et les droits des courtiers en assurance de dommages.

Nous attendons toujours le dépôt du projet de loi 188, et pour le moment, nous ne pouvons que rester vigilants et maintenir notre présence auprès des décideurs. Mais d'autres batailles sont encore à mener et celle relative à la révision de la Loi sur les banques en 2019 en est une de taille. Cela peut sembler loin, mais beaucoup de travail de représentation devra être fait d'ici là.

Avec l'une des dernières modifications à la Loi sur les banques, les institutions bancaires étaient parvenues à obtenir les assouplissements leur permettant d'entrer dans le domaine de l'assurance, mais avec des limitations importantes. Nous avons cependant vu, en 2016, la RBC Banque Royale vendre à Aviva Canada sa division assurance et la Banque Nationale se départir de la sienne au profit de Belair-direct. Quelle que soit la raison de ces mouvements, plusieurs autres banques continuent d'offrir de l'assurance et il y a fort à parier que le lobby de ces géants financiers souhaitera à nouveau modifier la loi à leur avantage. Il nous faudra alors démontrer que la présence renforcée des banques dans le secteur des assurances engendrerait la disparition d'une grande partie des cabinets de courtage et des plus petits assureurs, incapables de concurrencer efficacement ces grands joueurs et réduisant de manière drastique l'offre en assurance.

Au cours des trois dernières années, le RCCAQ a mené plusieurs combats pour défendre les intérêts des membres, tant dans le cadre de l'harmonisation des taxes, que dans celui de la formation obligatoire ou des pratiques illégales de certains

concessionnaires automobiles. À chaque fois, c'est notre ténacité à vous représenter auprès du gouvernement et des organismes réglementaires conjuguée à votre mobilisation qui nous a menés à l'obtention de résultats concrets.

Ce modèle d'action nous a permis d'accroître la force et la crédibilité du Regroupement pour les dossiers en cours et à venir.

Nous mettrons prochainement sur pied notre plan d'action relatif à la Loi sur les banques afin de débiter nos représentations à Ottawa. Dans ce contexte, la force de notre réseau et l'adhésion de tous les cabinets de courtage au travail mené par le RCCAQ deviennent des facteurs déterminants. Comme nous l'avons fait dans la dernière année, nous ferons donc appel à vous afin que nous nous mobilisions et fassions front commun pour défendre notre profession.

Je vous remercie à l'avance de votre engagement.

Kathleen Ann Rake
Présidente RCCAQ



RCCAQ EN ACTION

PROFITEZ AU MAXIMUM DE LA NOUVELLE CAMPAGNE PUBLICITAIRE POUR LES COURTIERES!

Par Gladys Caron

À compter du 9 janvier prochain, les courtiers d'assurance de dommages seront sur les ondes de plusieurs chaînes de télévision au pays avec une nouvelle campagne publicitaire visant à inciter les consommateurs à faire appel à eux pour leurs achats d'assurance de dommages.

La campagne mettra clairement en évidence le fait que les courtiers sont les mieux placés pour défendre les consommateurs. Démontrant la valeur des professionnels du courtage, la publicité repren-



dra la signature «Votre meilleure assurance, c'est un courtier d'assurance».

Fait particulièrement notable dans la stratégie de la campagne cette année, c'est qu'elle se termine avec un appel à l'action incitant les consommateurs à chercher le cabinet de courtage le plus près grâce au site trouveruncourtier.ca.

Le Bipper, emblème par excellence du courtage, est aussi bien en évidence dans l'annonce. Il est d'ailleurs intéressant de souligner que ce symbole jouit maintenant d'une bonne notoriété au sein de la population et que, selon le sondage mené

par la firme Ad hoc Recherche cet automne pour le compte du RCCAQ, 82% des gens qui le connaissent mentionnent qu'il leur inspire confiance.

UNE OCCASION DE RÉFÉRENCEMENT À NE PAS MANQUER!

C'est une excellente nouvelle que l'Association des courtiers d'assurances du Canada (ACAC) déploie une nouvelle campagne pour accroître la notoriété des courtiers. Mais encore faut-il que vous en profitiez!

Ceux qui ont assisté à la présentation d'Ad hoc Recherche lors du congrès du RCCAQ le 23 novembre dernier, se souviendront certainement que l'un des enjeux pour les courtiers est de se démarquer sur le web lorsque les consommateurs cherchent un fournisseur avec lequel faire affaire. Sachant que pour 40% d'entre eux, le web constitue la principale source d'information, il est essentiel que les cabinets s'assurent d'avoir une présence efficace sur internet.

Réussir à faire ressortir son entreprise parmi les premiers résultats de recherche constitue toutefois un défi. Surtout avec les investissements importants que font les assureurs directs!

Il est donc essentiel que tous les cabinets profitent de cette extraordinaire opportunité de référencement que leur procure cette campagne.

ÉLABOREZ SANS TARDER VOTRE PLAN D'ACTION!

Pour maximiser l'impact de la campagne pour votre cabinet, assurez-vous que votre site internet soit sous son meilleur jour d'ici début janvier. Voici quelques conseils pour y parvenir:

1. Mettez à jour le profil de votre cabinet sur le site du RCCAQ. Les informations contenues dans votre fiche de membre sont également celles qui apparaissent sur la page trouveruncourtier.ca. Seul vous pouvez le faire, grâce au code d'accès et au mot de passe sécurisé que vous détenez. Si ce n'est pas le cas, communiquez avec nous sans tarder;
2. Assurez-vous que votre site soit à jour et que tous vos services soient bien mis en valeur;
3. Choisissez soigneusement la page vers laquelle vous dirigerez les consommateurs;
4. Vous êtes membre du RCCAQ et avez le privilège de pouvoir utiliser le Bipper. Ne vous en privez pas et profitez d'afficher ce symbole pour faire le lien entre votre site et la campagne télévisée;
5. Assurez-vous qu'à partir de cette page, il soit facile de trouver comment vous joindre;
6. Si vous avez un outil qui permet d'effectuer une demande de soumission en ligne, assurez-vous qu'il soit facilement repérable;

7. Faites valoir ce qui vous caractérise et les distinctions que vous avez reçues. Vous avez gagné un prix récemment? Assurez-vous de l'indiquer. Cela permet de démontrer de façon objective l'excellence de votre cabinet.
8. Comme le mentionnait un article paru dans l'Informateur en septembre dernier, la page d'accueil, ou celle vers laquelle vous dirigerez les consommateurs, se doit d'être au goût du jour pour maintenir l'intérêt des internautes. On se rappellera notamment que 93% des consommateurs considèrent l'apparence visuelle d'un site web comme étant l'élément clé de la décision d'achat*.

Vous ne pourrez peut-être pas remédier à tout d'ici le 9 janvier, mais songez à prioriser cet investissement au cours des prochains mois.

UN AVANTAGE UNIQUE POUR LES MEMBRES DU RCCAQ

Le site trouveruncourtier.ca n'est accessible qu'aux membres du RCCAQ. Les cabinets qui ne sont pas membres n'y sont pas répertoriés. Saisissez l'occasion de maximiser cet autre avantage que vous offre le RCCAQ!

*Source: idboox.com

UNE TOURNÉE ÉTOURDISSANTE!

Par Gladys Caron

Nous sommes à l'automne 2015. Guy Parent est directeur général du RCCAQ depuis deux ans, et il souhaite maintenant mieux comprendre la réalité des membres sur le terrain. Il élabore alors avec Catherine Rioux, directrice des opérations, une tournée qui leur permettra de visiter un grand nombre de cabinets au cours des mois suivants. «Nous étions très enthousiastes à l'idée de partir pour cette tournée, indique Catherine. Nous sommes continuellement en contact avec les membres, mais aller à leur rencontre donne une toute autre dimension à la relation.»

En sa qualité d'organisme défendant les intérêts des courtiers, le RCCAQ se doit d'être près de ses membres et de les comprendre. La tournée régionale est donc essentielle selon Guy: «Elle permet d'aller à la rencontre des membres, de discuter de leurs enjeux et de la façon dont le Regroupement peut encore mieux contribuer à leur développement».

7 214 KILOMÈTRES PARCOURUS AU TOTAL!

Tous deux très énergiques et entièrement dévoués au RCCAQ, Guy et Catherine ont organisé une tournée leur permettant de rencontrer le plus grand nombre de cabinets, de la façon la plus efficace possible. Ils planifient donc le calendrier en détails afin de maximiser chacune des journées qu'ils allaient consacrer à ces visites. «Tout était minuté» précise Catherine. «Les distances entre les cabinets à visiter étaient calculées et optimisées pour nous permettre d'être le plus efficace possible. Bien sûr, ça n'a pas empêché les imprévus, comme une panne à Québec, mais de façon générale on a respecté notre calendrier!» Au total, une soixantaine de rencontres ont eu lieu dans les régions de l'Estrie, de la Montérégie, de Chaudière-Appalaches, de Québec, du Saguenay-Lac-St-Jean, de Laval et de Montréal.

La partie la plus intense de la tournée aura sans aucun doute été en avril. Trois jours de rencontres avaient été planifiés. Guy et Catherine rencontrent sept cabinets de Québec le mercredi et le jeudi, ce qui est somme toute raisonnable.



Mais le vendredi, ils visitent 5 bureaux et parcourent plus de 500 km, partant de Québec pour se rendre à Beauceville, puis à St-Georges-de-Beauce, Sainte-Justine de Bellechasse, Thetford-Mines et Asbestos, pour revenir ensuite à Montréal.

Le 30 mai aura également été une journée bien remplie avec la visite de cabinets à Laval, Saint-Jean-sur-Richelieu, Granby, Saint-Césaire, pour ensuite revenir à Saint-Jean-sur-Richelieu... et retourner à Montréal en soirée!

Plusieurs d'entre vous avez suivi les déplacements de Guy et Catherine à travers le Québec par l'entremise de la page Facebook du Regroupement, où des photos ont été publiées. Certaines d'entre elles viennent avec des anecdotes et des péripéties dignes d'un récit de voyage. Demandez-leur de vous en parler lors de leur prochaine visite dans votre cabinet, elles en valent le détour! En attendant, voici quelques-unes de ces photos en rappel...



Gingras Assurances à Chicoutimi - Dany Gingras, Catherine Rioux et Chantale Séguin



Assurancia Groupe Tardif à Thetford Mines - François Gagné et Guy Parent



PMA Assurances à Trois-Rivières - Jean-François Desmarais et Catherine Rioux

UNE TOURNÉE QUI EN A VRAIMENT VALU LA PEINE

Même si la tournée a été épuisante, Guy et Catherine sont très heureux de l'avoir faite. «Nous déplacer, rencontrer les dirigeants de cabinets dans leur milieu a été très enrichissant» indique Guy Parent. «Ça nous a permis de beaucoup mieux comprendre l'éventail de situations différentes que vivent nos courtiers. Et il est impératif que nous, au RCCAQ, nous en soyons conscients.»

Guy aussi ajoute: « Lorsque je me suis joint au RCCAQ, j'ai été attiré par l'esprit d'entrepreneuriat dont les courtiers font preuve. Après notre tournée, je suis encore plus emballé par mon mandat. Les courtiers sont des gens passionnés. Passionnés par leur travail et par leurs clients. Dans certains villages où il n'y a même plus d'institution financière, il y a encore un cabinet en assurance de dommages qui connaît chacun de ses clients et leur offre un service exceptionnel!»

La tournée a aussi permis de confirmer les enjeux majeurs auxquels sont confrontés les cabinets, soit la relève et la compétition féroce en provenance de joueurs nationaux et ayant plus de moyens financiers.

Les régions qui n'ont pas encore visitées, soit l'Abitibi-Témiscamingue, l'Outaouais et Lanaudière, le seront au printemps prochain. Catherine attend que Guy, se soit remis de la tournée et du congrès qui a suivi pour céder les prochaines destinations!

«NOUS SAVONS QUE LE RCCAQ EST LÀ POUR NOUS ET QUE LE REGROUPEMENT NOUS EST TRÈS UTILE. ET QUE DEUX DE SES DIRIGEANTS PRENNENT LE TEMPS DE VENIR NOUS RENCONTRER, DANS NOS BUREAUX, AFIN DE NOUS ÉCOUTER ET DE DISCUTER DES FAÇONS DONT ILS PEUVENT NOUS SUPPORTER ENCORE MIEUX, DÉMONTRE LA PHILOSOPHIE PROACTIVE ET ACCESSIBLE DU REGROUPEMENT, C'EST VRAIMENT APPRÉCIÉ.»

MARIE-PIER LECLERC, DIRECTRICE GÉNÉRALE DU CABINET DUCLOS ASSURANCE D'ASBESTOS



Chronique commanditée

AIDEZ VOS CLIENTS DIRIGEANTS DE PME À VAQUER À LEURS AFFAIRES L'ESPRIT TRANQUILLE

Pour mener à bien leur entreprise, les gestionnaires ou propriétaires d'entreprises doivent avoir l'esprit tranquille. Ils ne l'ont pas toujours car, n'ayant pas les ressources nécessaires à l'interne, ils doivent souvent faire face à différents enjeux ou situations qui peuvent nuire à la réussite de leurs affaires.

SIMPLIFIER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

On n'a qu'à penser, entre autres, à certaines difficultés liées à la gestion des ressources humaines. Plusieurs entreprises n'ont pas de conseiller en ressources humaines au sein de leur personnel. Selon Morneau Shepell, une société spécialisée en RH, l'embauche d'un gestionnaire en ressources humaines se fait généralement lorsqu'une entreprise compte au moins 100 employés. Or, au Québec, plus de 98% des entreprises ont entre 0 et 99 employés.¹ Ces entreprises peuvent donc se sentir parfois démunies face à certaines situations. Par exemple, une entreprise:

- vit un problème particulier avec un employé mais ignore les mesures à prendre pour régler la situation;
- doit embaucher plusieurs nouveaux employés et leur faire signer des contrats, mais elle n'en possède pas.

Voilà pourquoi il est essentiel de pouvoir compter sur des ressources compétentes en gestion des ressources humaines.

ÊTRE BIEN INFORMÉ SUR LE PLAN JURIDIQUE

Quel que soit leur secteur d'activité, les entreprises sont assujetties aux diverses lois et réglementations en place. Près de 50% des entreprises québécoises ont déjà fait face à un litige alors que 35% se trouvent mal informées sur le système judiciaire du Québec². Par ailleurs, 87% des PME font appel à un avocat pour résoudre un litige et payent jusqu'à 300\$ de l'heure

pour un professionnel expérimenté. Voici quelques exemples à cet effet:

- Une entreprise reçoit une mise en demeure d'un client et ne sait pas comment réagir.
- Un entrepreneur essuie des pertes après qu'un de ses fournisseurs de services ait décidé de mettre fin à l'entente contractuelle qui les liait sans respecter les conditions.



FAIRE FACE AUX CYBERRISQUES

Pertes et vols de portables ou de cellulaires, accès non autorisé à des renseignements personnels à la suite du piratage des systèmes ou réseaux informatiques de l'entreprise, qu'on le veuille ou non, la cybercriminalité est une menace réelle. La preuve?

- 71% des PME ont été victimes d'une atteinte à la confidentialité des données².
- 51% ont subi une interruption de service temporaire et 42% ont enregistré une perte de productivité³.

Selon Statistique Canada, le coût de remédiation associé à une attaque cybercriminelle est de 15 000\$⁴.

En cas d'atteinte à la confidentialité de leurs données, les propriétaires et dirigeants doivent donc être bien informés des risques pour leur entreprise et bien protégés.

Les dirigeants de PME vont donc apprécier Assis-tinc. qui inclut l'assistance RH d'Intact Assurance, l'assistance juridique Le Justicier et Cybersécurité. Offerte à prix concurrentiel, cette solution leur permet de trouver une réponse à leurs questions liées aux ressources humaines, d'ordre juridique ou relatives à la protection de leurs données, et ce, sans avoir à payer des frais considérables en honoraires professionnels.

L'équipe d'Intact Assurance

1. Statistique Canada, Principales statistiques relatives aux petites entreprises - Juin 2016.
2. DAS Canada et Assistenza, Les risques juridiques des propriétaires d'entreprise au Québec.
3. Statistique Canada, 2013.
4. pensezcybersecurite.gc.ca/cnt/rsrscs/nfgrphcs/nfgrphcs-2012-10-19-fr.aspx