



**UN MOTEUR ÉCONOMIQUE QUI ÉVOLUE AU  
SERVICE DU CONSOMMATEUR**

CONSULTATIONS PRÉBUDGÉTAIRES  
BUDGET 2019-2020

20 février 2019

# TABLE DES MATIÈRES

Sommaire exécutif	3
Introduction	4
<b>1. Innover et demeurer au service du consommateur</b>	<b>5</b>
<b>2. Favoriser le virage numérique des cabinets de courtage</b>	<b>6</b>
<b>3. Des emplois bien rémunérés disponibles sur tout le territoire du Québec</b>	<b>7</b>
<b>4. L'équité intergénérationnelle et les cabinets de courtage</b>	<b>8</b>
Conclusion	10

# SOMMAIRE EXÉCUTIF

Le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) regroupe plus de 4 300 courtiers certifiés en assurance de dommages répartis dans plus de 450 cabinets et succursales à travers la province. En 2014, les retombées économiques de l'industrie du courtage au Québec s'élevaient à 657 M\$ tandis que les retombées fiscales et parafiscales étaient de l'ordre de plus de 150 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.

Dans son mémoire *Un moteur économique qui évolue au service du consommateur*, le RCCAQ formule quatre recommandations à l'occasion de l'élaboration du Budget 2019-2020 du gouvernement du Québec.

## RECOMMANDATION 1

**L'offre de produits d'assurance par Internet** doit offrir au consommateur le même degré de renseignements, de conseil et de protection professionnelle que l'offre actuelle par l'entremise de **représentants certifiés**.

## RECOMMANDATION 2

Appuyer le **virage numérique** des cabinets de courtage notamment en mettant en place des **mesures fiscales visant à soutenir et accélérer l'investissement des entreprises dans cette transformation technologique**, tout en **favorisant l'usage du français** sur ces nouvelles plateformes.

## RECOMMANDATION 3

Dans un contexte de **pénurie de main-d'œuvre**, toutes les mesures visant l'accueil de nouveaux travailleurs, **particulièrement dans les régions du Québec**, seront les bienvenues et contribueront ainsi à combler des **emplois bien rémunérés** au sein de l'industrie du courtage d'assurance de dommages.

## RECOMMANDATION 4

Dans un souci d'équité entre les générations, le RCCAQ veut **travailler en collaboration avec le régulateur et le gouvernement** dans le but d'assurer l'équilibre entre la protection du consommateur et le développement de l'industrie, et ce, alors qu'à la fois les risques économiques, technologiques et climatiques évoluent.

Dans ce contexte, la mise sur pied d'un **forum d'échange permanent** avec le régulateur et le gouvernement est recommandée afin de pouvoir aborder l'avenir et l'évolution de l'industrie en plus de traiter d'enjeux courants, et ce, au bénéfice du consommateur.

# INTRODUCTION

Le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) tient à répondre à l'invitation du ministre des Finances, Eric Girard, à s'exprimer sur les orientations du premier budget de son gouvernement.

D'entrée de jeu, nous souhaitons saluer les mesures annoncées lors de la mise à jour économique du 3 décembre dernier visant notamment à accélérer l'investissement des entreprises, par exemple celles visant à augmenter l'amortissement pour contribuer à accroître la productivité, tout en poursuivant les efforts de lutte contre les changements climatiques.

Créateurs de richesse et d'emplois bien rémunérés, les cabinets membres du RCCAQ regroupent plus de 4 300 courtiers certifiés en assurance de dommages répartis sur l'ensemble du territoire du Québec. Au total, ceux-ci agissent au sein de 450 cabinets et succursales.

Au service de leurs clients, les courtiers en assurance de dommages protègent à la fois le patrimoine financier des consommateurs et celui des entreprises. À cet égard, le courtage représente 52,6 % de l'ensemble du marché de l'assurance de dommages au Québec.<sup>ii</sup>

Les retombées économiques de l'industrie au Québec, en 2014, s'élevaient à 657 M\$ tandis que les retombées fiscales et parafiscales étaient de l'ordre de plus de 150 M\$<sup>iii</sup>. Bien que des données à jour soient présentement en train d'être colligées, d'ores et déjà nous pouvons nous attendre à ce que l'impact économique des cabinets de courtage en 2018 soit tout aussi important.

À l'échelle nationale, le RCCAQ compte, en tant que membre, sur l'appui de l'Association des courtiers d'assurances du Canada (ACAC), laquelle regroupe 11 associations provinciales de courtiers en assurance de dommages, totalisant plus de 35 000 courtiers.

## UN MOTEUR ÉCONOMIQUE QUI ÉVOLUE AU SERVICE DES CONSOMMATEURS ET DES ENTREPRISES

Dans le cadre de sa mission, le RCCAQ veille à ce que les mesures mises en place par les autorités législatives et réglementaires favorisent une saine compétition entre tous les acteurs de la chaîne de distribution de produits d'assurance de dommages, tout en protégeant l'intérêt du consommateur.

À l'occasion des consultations prébudgétaires 2019-2020, le RCCAQ souhaite proposer des pistes visant à :

- Accroître le potentiel économique du Québec;
- Favoriser l'évolution des entreprises de son secteur et la création d'emplois bien rémunérés;
- Favoriser l'équité intergénérationnelle sur les plans économique et environnemental en étant au service du consommateur.

# 1.

## INNOVER ET DEMEURER AU SERVICE DU CONSOMMATEUR

En prévision de l'entrée en vigueur du nouveau cadre réglementaire permettant la vente de produits d'assurance par Internet, le RCCAQ réitère la nécessité d'instaurer des mesures de contrôle et de suivi rigoureuses.

Ces dernières permettraient de déceler rapidement des enjeux liés à la protection des données personnelles des consommateurs ainsi que d'identifier et de corriger des failles propres au canal de distribution par Internet.

Particulièrement dans le cadre d'une vente par Internet, la plateforme doit permettre au consommateur d'opter pour la protection d'assurance qui correspond vraiment à ses besoins tout en conservant l'accès aux conseils d'un représentant certifié en assurance de dommages. À cet effet, le RCCAQ propose d'insérer des éléments additionnels afin d'assurer au consommateur le même degré d'information qu'en présence d'un représentant. Ainsi, doit-on prévoir la nécessité de rendre disponibles non seulement le spécimen de la police, mais également les avenants.

Dans le cadre de la plateforme électronique, le client devrait ainsi avoir accès au mot-à-mot du contrat d'assurance, incluant les extensions et limites de garanties, les exclusions au contrat ainsi que les avenants disponibles, les surprimes et/ou crédits afférents. Il s'agit ici de protéger le consommateur contre des erreurs de souscription, de diminuer le risque d'absence ou d'insuffisance de couverture d'assurance et d'éviter les mauvaises surprises devant un refus d'indemnisation de l'assureur.

Conscient toutefois que le comportement et les besoins des consommateurs évoluent, le RCCAQ souhaite vivement soutenir et sensibiliser ses membres à cette évolution. L'appui du gouvernement s'avère nécessaire pour permettre à nos cabinets-PME d'effectuer cette transition. Le RCCAQ souhaite que celle-ci s'effectue en tout respect de l'encadrement légal et réglementaire de même qu'en accord avec les éléments additionnels susmentionnés.

### RECOMMANDATION 1

L'offre de produits d'assurance **par Internet** doit offrir au consommateur **le même degré de renseignements, de conseil et de protection professionnelle** que l'offre actuelle par l'entremise de représentants certifiés.

## 2.

# FAVORISER LE VIRAGE NUMÉRIQUE DES CABINETS DE COURTAGE

Le RCCAQ représente tous ses membres, quel que soit leur taille ou leur modèle d'affaires. Et si le profil des cabinets de courtage est hétérogène, ces entreprises sont, par définition, des PME dont la grande majorité (67,5 %) compte un à quatre employés certifiés<sup>iv</sup>.

Ainsi, dans le but d'accroître le potentiel économique du Québec, il va de soi d'appuyer le virage numérique des cabinets de courtage notamment en mettant en place des mesures fiscales visant à accélérer l'investissement des entreprises dans cette transformation technologique.

## COMMERCE ÉLECTRONIQUE : ÉVITER LE DÉSÉQUILIBRE ET L'ANGLICISATION DE L'INDUSTRIE

Le RCCAQ tient à souligner l'inquiétude de ses membres concernant le possible déséquilibre entre les différents acteurs de la distribution de produits d'assurance de dommages dans le cadre du commerce électronique. En effet, plusieurs centaines de cabinets dont la grande majorité est composée de très petites entreprises font face à quelques grands assureurs directs dont les moyens financiers et humains sont imposants. À notre avis, ce déséquilibre comporte un risque qui, ultimement, pourrait pénaliser le consommateur qui ne bénéficierait plus que d'une offre restreinte et, éventuellement, nuire à l'évolution de l'industrie.

La langue est également un frein lorsque vient le temps de bénéficier des innovations technologiques de joueurs majeurs disponibles en anglais seulement.

Avec l'appui du gouvernement pour soutenir et accélérer leurs investissements, les cabinets de courtage sont prêts à relever le défi et à évaluer les opportunités que ce nouvel environnement va susciter pour redessiner leur industrie, se développer et surtout continuer à offrir une alternative pertinente aux consommateurs en termes de protection de leur patrimoine financier.

### RECOMMANDATION 2

Appuyer le virage numérique des cabinets de courtage notamment en mettant en place des **mesures fiscales visant à soutenir et accélérer l'investissement** des entreprises dans cette **transformation technologique**, tout en **favorisant l'usage du français** sur ces nouvelles plateformes.

### 3.

## DES EMPLOIS BIEN RÉMUNÉRÉS DISPONIBLES SUR TOUT LE TERRITOIRE DU QUÉBEC

Près de la moitié des emplois de l'industrie de l'assurance de dommages se retrouve dans les cabinets de courtage, soit un peu plus de 13 000<sup>v</sup>. De ces emplois, plus de 4 600 sont répartis dans les régions autres que Montréal, Québec et la Montérégie et près de 1 000 d'entre eux dans les régions plus éloignées du Québec.

La moyenne de la rémunération pour les principaux emplois s'établit à 51 832 \$. Selon les différents postes occupés, la rémunération se situe entre 40 911 \$ à 72 090 \$.<sup>vi</sup>

Comme d'autres industries, le courtage d'assurance de dommages fait face à une pénurie de main-d'œuvre. La moyenne annuelle de demandes d'emploi sur l'horizon 2018-2023 s'établit à 524 alors que l'offre s'établit à 484<sup>vii</sup>.

D'autres bassins de main-d'œuvre doivent donc être explorés pour combler l'écart entre la demande et l'offre d'emploi dans le secteur d'ici 2023.

#### RECOMMANDATION 3

Dans un contexte de **pénurie de main-d'œuvre**, toutes les mesures visant l'accueil de nouveaux travailleurs, **particulièrement dans les régions du Québec**, seront les bienvenues et contribueront ainsi à combler des emplois bien rémunérés au sein de l'industrie du courtage d'assurance de dommages.

## 4.

# L'ÉQUITÉ INTERGÉNÉRATIONNELLE ET LES CABINETS DE COURTAGE

## SÉCURITÉ DU PATRIMOINE FAMILIAL ET DES ENTREPRISES

Le domaine de l'assurance de dommages est complexe. Les cabinets de courtage ont un rôle d'intermédiaire auprès de leurs clients, qu'ils soient des consommateurs ou des entreprises. S'ils ne sont pas bien conseillés, certains clients pourraient être tentés de choisir l'assurance la moins chère et pourraient se retrouver avec des couvertures inadéquates, ou pire, ne pas être couverts du tout pour des risques qui pourtant les concernent.

C'est ainsi que les courtiers contribuent à la sécurité du patrimoine familial et des entreprises. Certifiés, formés en continu et régis par un code de déontologie strict, ceux-ci agissent comme filet de sécurité entre le client et l'assureur. Ainsi, la responsabilité de l'achat ne repose pas uniquement sur les épaules du consommateur.

Le RCCAQ réitère l'importance de protéger le patrimoine financier du consommateur et des entreprises en maintenant le filet de sécurité que représente l'intervention d'un représentant certifié dans le processus d'achat d'une police d'assurance. Le RCCAQ souhaite s'assurer que le consommateur n'est pas seul, notamment, lors de réclamations après un sinistre.

Le courtier travaille pour son client, et non pour la compagnie d'assurance, et veille à ce que sa famille, ses biens et son entreprise bénéficient de la protection appropriée.

## LES IMPACTS DES CHANGEMENTS CLIMATIQUES SUR LES RISQUES DE CATASTROPHES NATURELLES

Les impacts des changements climatiques, notamment en regard des risques de catastrophes naturelles comme les inondations et les tremblements de terre, représentent une préoccupation importante pour les membres du RCCAQ.

De son côté, l'Autorité des marchés financiers (AMF) accorde également une attention particulière à ces questions, d'où le développement d'une initiative visant notamment à analyser et quantifier les impacts du risque de tremblements de terre au Québec dans le cadre de son *Plan stratégique 2017-2020*.

En effet, selon la firme Catastrophe Indices and Quantification (CatIQ), tel que rapporté par le Bureau d'assurance du Canada (BAC), les conditions météorologiques extrêmes ont causé des dommages assurés de 1,9 milliard de dollars au Canada en 2018.



Une étude de la firme AIR Worldwide, également rapportée par le BAC, évalue qu'une secousse d'une magnitude de 7,1 sur l'échelle de Richter dans le corridor Ottawa-Montréal-Québec pourrait coûter près de 61 milliards de dollars. Or, selon Séismes Canada, cette zone est la seconde la plus à risque au Canada<sup>viii</sup>.

D'ailleurs, dans le *Journal de l'Assurance*, le 3 décembre dernier, Aaron Sutherland, vice-président du BAC, soulignait que les experts estiment qu'il y a 10 à 15 % de chances qu'un séisme important frappe le Québec dans les 50 prochaines années.

L'ensemble de ces risques climatiques s'ajoutent aux risques économiques et technologiques qui évoluent également sans cesse. Un dialogue soutenu entre l'industrie, le régulateur et le gouvernement s'impose afin de s'adapter à ces nouvelles réalités.

#### RECOMMANDATION 4

Dans un souci d'équité entre les générations, le RCCAQ veut travailler en **collaboration avec le régulateur et le gouvernement** dans le but d'assurer l'équilibre entre la protection du consommateur et le développement de l'industrie, et ce, alors qu'à la fois les **risques économiques, technologiques et climatiques évoluent**.

Dans ce contexte, la **mise sur pied d'un forum d'échange permanent** avec le régulateur et le gouvernement est recommandée afin de pouvoir aborder l'avenir et l'évolution de l'industrie en plus de traiter d'enjeux courants, et ce, au bénéfice du consommateur.

# CONCLUSION

Le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) tient à remercier le ministre des Finances, Eric Girard, de lui permettre de participer aux consultations prébudgétaires 2019-2020.

Dans son mémoire, *Un moteur économique qui évolue au service du consommateur*, le RCCAQ souhaite poursuivre sa collaboration constructive avec le gouvernement et le régulateur afin de contribuer à accroître le potentiel économique du Québec, de favoriser l'évolution de son secteur et de continuer à offrir et créer des emplois bien rémunérés.

Résolument au service du consommateur, nous souhaitons avoir l'occasion de discuter davantage de nos recommandations en plus d'enjeux nouveaux ayant des impacts sur l'équité intergénérationnelle, à la fois sur les plans économique et environnemental.

---

<sup>i</sup> Étude économique sur l'industrie du courtage d'assurance de dommages au Québec et l'enjeu de la relève (décembre 2014) par Raymond Chabot Grant Thornton

<sup>ii</sup> Journal de l'assurance, 28 septembre 2018 : <https://journal-assurance.ca/article/parts-de-marche-le-courtage-limite-les-pertes/>

<sup>iii</sup> Étude économique sur l'industrie du courtage d'assurance de dommages au Québec et l'enjeu de la relève (décembre 2014) par Raymond Chabot Grant Thornton

<sup>iv</sup> Idem

<sup>v</sup> Idem

<sup>vi</sup> Ad Hoc Recherche, Rapport d'enquête sur la rémunération des cabinets de courtage d'assurance de dommages du Québec, 2018

<sup>vii</sup> Aviseo Conseil, Étude prospective de main d'œuvre, 7 septembre 2018

<sup>viii</sup> Autorité des marchés financiers – Plan stratégique 2017-2020 – p.9 – Référence 4 : Carte simplifiée de l'aléa sismique : <http://www.seismescanada.rncan.gc.ca/hazard-alea/simphaz-fr.php>