

Réforme du secteur des intermédiaires de marché – Enjeux et défis

Alain Samson

Volume 61, Number 1, 1993

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1104937ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1104937ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (print)

2817-3465 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this document

Samson, A. (1993). Réforme du secteur des intermédiaires de marché – Enjeux et défis. *Assurances*, 61(1), 121–134. <https://doi.org/10.7202/1104937ar>

Les intermédiaires de marché

Réforme du secteur des Intermédiaires de marché

Enjeux et défis

par

Alain Samson *

121

Nous inaugurons ici une nouvelle chronique qui se veut, avant tout, concrète et utile, grâce à tout collaborateur, notamment les intermédiaires eux-mêmes, désireux de nous soumettre leur texte.

La chronique « Les intermédiaires de marché » était devenue indispensable dans une revue comme la nôtre, tant les courtiers, les agents, les experts, les conseillers et leurs représentants occupent une place importante dans l'assurance. Bien sûr, cela est dû à leur nombre mais aussi à leur connaissance des marchés et des besoins particularisés des clientèles. Encore plus aujourd'hui qu'hier, inspirés par la nouvelle législation, les intermédiaires doivent remettre en cause leurs pratiques et leurs rôles. Les manquements à leurs obligations professionnelles sont aussi de plus en plus sévèrement sanctionnés par les tribunaux.

Cette chronique se veut une table de réflexion et de discussion permanente, sans limitation de sujets ni de thèmes. À titre indicatif, mentionnons : la nature des mandats, les exigences en matière de formation et de contrôle de la qualité, les organismes d'autoréglementation, la responsabilité professionnelle, la prévention, les expériences inédites, les nouveaux défis posés par le décloisonnement et les cabinets multidisciplinaires. Bref, toute matière qui, de près ou de loin,

* M. Alain Samson, B.Sc.Adm., M.B.A., F.I.A.C., est Surintendant des intermédiaires de marché, Bureau de l'Inspecteur général des institutions financières.

est susceptible de véhiculer l'information, d'augmenter ses connaissances ou de témoigner du présent et de l'avenir des intermédiaires de marché.

Rémi Moreau



122

Situés au centre des grands enjeux actuels et futurs en matière de distribution de produits et conseils d'assurances et de finances, les intermédiaires de marché représentent cette force vive qui fait d'eux d'indispensables conseillers auprès des consommateurs.

Leur importance dictait donc qu'ils soient partenaires à part entière des stratégies de découloisonnement et de modernisation des pouvoirs corporatifs des institutions financières.

Bien amorcée au Québec dès 1984, cette volonté de changement s'est largement étendue au reste du pays et s'inscrit dans une tendance inéluctable vers la globalisation des marchés, l'internationalisation des échanges et le souci de s'adapter rapidement aux changements des besoins des consommateurs.

De fait, les modifications structurelles, qui étaient annoncées depuis quelques années, sont déjà bien présentes. Elles ont pris forme d'une part par le découloisonnement de l'offre de produits et services financiers et, d'autre part, par l'accentuation de certaines tendances économiques et sociales.

Concurrences accrues

Les champs d'activités des institutions financières ont été élargis, soit par l'ajout d'activités accessoires à leurs activités principales ou par la possibilité qu'elles ont d'avoir des filiales opérant dans des champs d'activités complémentaires et ce dans les autres « piliers financiers », ce qu'on appelle communément « déréglementation » ou plus justement « découloisonnement ». Ces

réformes ont permis d'éliminer certaines barrières entre les institutions financières.

Le Québec, à cet égard, a été le fer de lance de ces réformes au Canada dans la deuxième moitié des années 1980 en ce qui concerne les institutions sous sa juridiction : les compagnies d'assurances, les fiducies, les caisses d'épargne et de crédit et les firmes de valeurs mobilières et, à cet égard, leur cadre légal avait donc été modernisé.

En contrepartie des nouveaux pouvoirs qui leur étaient accordés, ce cadre a renforcé diverses dispositions de protection du public épargnant, et préservé la confiance de ce même public envers les institutions financières. Par contre, certaines activités ne leur ont pas été permises notamment en matière de distribution de produits d'assurances, interdisant à un intermédiaire de marché en assurance d'exercer à la fois des activités à ce titre et être à l'emploi d'une institution financière qui n'est pas un assureur. La distribution de tels produits est possible au sein des succursales des institutions financières sous charte québécoise, en autant que cette distribution soit exercée par des agents ou courtiers en assurance dûment autorisés. Toutefois, l'assurance collective de personnes en regard de l'adhésion au contrat cadre, visée à la *Loi sur les assurances* et sa réglementation, y fait exception.

En rapport aux nouveaux encadrements des institutions financières à charte fédérale, Ottawa avait, durant cette période, amorcé une réflexion quant à ces mêmes orientations et, en juin 1992, entraient en vigueur de nouvelles règles régissant les banques, les sociétés d'assurances, les sociétés de secours mutuels ainsi que les sociétés de fiducie et de prêts sous sa juridiction.

Il est donc permis à une compagnie d'assurances d'avoir comme filiale une banque et à une banque d'avoir une filiale dans les assurances, soit par l'achat et/ou la mise sur pied de nouvelles compagnies d'assurances entièrement dédiées d'une part aux orientations corporatives de la banque et, d'autre part, aux choix stratégiques particuliers en matière de distribution.

Toutefois, les banques se sont vu, notamment, refuser la commercialisation de produits d'assurances dans leurs succursales et la promotion est limitée aux produits et services autorisés.

Tendances économiques et sociales

De nombreuses tendances économiques et sociales ont émergé depuis les dix dernières années. Elles sont, maintenant en 1993, plus évidentes et prendront vraisemblablement plus d'ampleur au cours de la prochaine décennie. Ces tendances influenceront donc, de manière très significative, les contextes et les choix stratégiques dans l'élaboration de produits financiers et de distribution.

124

Tendances économiques

Tout d'abord, comme toile de fond à court et à moyen terme, il semblerait, selon l'avis des experts, que la situation économique ne se rétablirait que très progressivement dans son ensemble. Entre autres, la réduction des dépenses à la consommation et le fléchissement de l'emploi ont et auront un impact direct sur le comportement d'achat des consommateurs et sur la concurrence.

Tendances démographiques

En examinant les données démographiques, l'on observe que la proportion des gens qui seront âgés entre 40 et 65 ans augmentera dans les dix prochaines années. Cette modification de la pyramide des âges confirme qu'il y aura de moins en moins de relève dans les travailleurs pour subvenir aux caisses de retraite et que ces différents groupes d'âge auront de nouveaux besoins à combler.

D'autre part, l'on observe que l'effet positif des *baby boomers* n'y est plus et que la consommation de résidences, d'automobiles et de divers biens ne sera plus celle des années soixante-dix et quatre-vingt.

Sur le plan de la composition de la société, l'on devra tenir compte du phénomène d'immigration et de l'apport des communautés culturelles à notre société. Au tournant du siècle, elles constitueront, selon les récentes données de Statistique Canada, une partie appréciable de notre population.

Il faudra également tenir compte de la transformation des unités familiales de consommation. Entre autres, les familles ayant un double revenu augmentent, ainsi que le nombre de familles monoparentales et reconstituées.

Les consommateurs

Les consommateurs sont de mieux en mieux éduqués, informés et sensibilisés à l'industrie des services financiers et leurs habitudes de consommation ont changé et changeront davantage vers des services spécialisés, mieux adaptés à leurs besoins. Comme les consommateurs investiront davantage, ils seront d'une part plus sensibles à l'image d'honnêteté et de compétence des intermédiaires et poseront, d'autre part, de plus en plus de questions sur la solidité financière de l'institution et la qualité de ses produits et services.

Dans ce contexte, l'éthique représente de plus en plus l'une des préoccupations primordiales pour le consommateur. Ceci s'inscrit dans une tendance nord-américaine où les scandales, entre autres dans les *Saving and Loans* et organisations religieuses aux États-Unis, ont conscientisé les consommateurs à la qualité de gestion des dirigeants. À cet égard, le Québec n'échappe pas à cette tendance.

Par ailleurs, de récentes études en matière de critères de choix des consommateurs pour les produits et services dont ils ont besoin, indiquent clairement qu'ils considèrent la **confiance** et la **réputation** comme éléments moteurs dans le déclenchement de leur comportement d'achat. Ces mêmes études révèlent aussi que généralement les agents et courtiers d'assurances, autant en assurance de dommages qu'en assurance de personnes, lorsque comparés avec d'autres individus exerçant d'autres professions ou activités, ne recueillent pas spontanément

la confiance du public. Cinq personnes sur dix seulement leur feraient confiance. Ces résultats leur lancent donc un important défi à relever pour améliorer cette confiance et cette réputation essentielles aux consommateurs.

L'éthique et la compétence : une valeur ajoutée

126

Comme la compétition sera féroce dans les prochaines années et que le consommateur aura le choix entre plusieurs types d'institutions financières pour ses produits financiers d'épargne et de protection, il privilégiera l'institution ou le produit qui lui inspirera concrètement la confiance qu'il recherche. De fait, la confiance et la réputation, notamment, le guideront vers le type d'institutions financières et/ou d'intermédiaires dont il voudra retenir les services.

Un comportement éthique et compétent, et perçu comme tel par le consommateur, représente cette condition essentielle à un niveau de confiance élevé et à une bonne réputation. L'éthique et la compétence représentent cette valeur ajoutée que recherche le consommateur.

Par conséquent, la **valeur ajoutée**, c'est ce quelque chose qu'on ajoute à des produits ou services qui sont perçus comme semblables, afin de les distinguer des autres dans leur offre. On pourrait la résumer ainsi :

Éthique + compétence = confiance et bonne réputation = valeur ajoutée = décision d'acheter

En regard de l'éthique, et selon ce qui a été publié à cet égard, celle-ci se situe toutefois dans une préoccupation plus globale et devient l'un des enjeux de notre société actuelle. Tout comme celui de l'environnement, les valeurs morales et l'éthique prendront de plus en plus d'importance.

Situé dans cette perspective, l'intermédiaire de marché est certes un intervenant important, mais il n'est pas le

seul. À ce chapitre, les dirigeants et employés des institutions financières partagent eux aussi d'exigeantes responsabilités.

Dans ce contexte, le comportement, notamment de l'intermédiaire, doit être intrinsèquement moral et perçu comme tel. Sa conduite doit être guidée par des principes hors de tout reproche. Toutefois, les messages de fidélité à l'éthique sont bien souvent contradictoires entre le pain sur la table et les besoins réels du client. Dans ces circonstances, l'éthique demeure assurément un choix individuel et, par extension, un choix de société. Les organisations, qui ont compris l'importance de l'éthique, peuvent escompter devoir leur succès à l'adoption d'une culture interne fondée sur des principes qui doivent être perçus comme transparents et désirables par le public.

127

Les consommateurs exigeront de plus en plus des personnes avec lesquelles ils transigent ces valeurs d'éthique et des standards de compétence. Ils voudront non seulement savoir s'il existe un code d'éthique, mais également s'il y a des critères crédibles pour s'assurer de la compétence des gens et, de plus, si ceci est appliqué de façon honnête par une tierce partie indépendante de l'employeur, telle que les organismes d'autodiscipline, d'une part capable d'expulser les indésirables hors du système en leur faisant perdre leur droit de pratique et, d'autre part, capable de fixer des conditions d'exercice et des critères de compétence.

À cet égard, divers organismes de ce type existent et répondent à ces besoins. Ils ont pour principale mission la protection du public par le biais de l'autoréglementation et de l'autodiscipline. Leurs connaissances du secteur permettent d'élaborer des codes et des normes satisfaisants. Ils peuvent donc être alertés rapidement si ces codes et normes ne sont pas rencontrés et, ainsi, prendre les mesures appropriées.

Les gouvernements n'accordent, par voie législative, qu'à un nombre restreint d'organismes dans la société, ce type de privilèges qu'est l'exercice exclusif et l'encadrement d'une activité, tels que les conseils et associations créés en vertu de la *Loi sur les intermédiaires de marché*.

Face aux exigeants défis : des outils de taille

Les enjeux en matière de distribution de produits et conseils d'assurances et de finances se profilent maintenant avec une netteté telle qu'ils confirment dorénavant ce qui avait été anticipé il y a à peine quelques années. La *Loi sur les intermédiaires de marché*, adoptée en 1989 et entrée en vigueur en 1991, est une première du genre au Canada. Elle a doté les intermédiaires de marché des outils nécessaires face aux exigeants défis de la nouvelle concurrence et des attentes des consommateurs.

128

De nouveaux pouvoirs

D'abord, la loi a doté les intermédiaires de marché de pouvoirs et de moyens devant leur permettre de s'inscrire comme partenaires à part entière du décloisonnement et, ainsi, d'offrir à leur clientèle une gamme plus étendue de produits et conseils financiers. Ils peuvent soit cumuler divers permis (vie, dommages, valeurs mobilières, prêts hypothécaires, planification financière) ou oeuvrer au sein d'équipes ou de cabinets multidisciplinaires regroupant des intermédiaires spécialisés dans un domaine. Un tel cabinet multidisciplinaire doit détenir un certificat de l'Inspecteur général des institutions financières. À ce jour, plus de 750 cabinets en possèdent un.

En regard des valeurs mobilières et des prêts hypothécaires, même si la loi permet le cumul de permis, il faudra attendre que la réglementation habilitante, en préparation actuellement, entre en vigueur pour que les intermédiaires puissent en profiter pleinement.

Actuellement, dans le secteur des valeurs mobilières, et ce depuis 1986, il est permis seulement à un intermédiaire de marché en assurance de personnes de cumuler une inscription, en épargne collective et en plans de bourses universitaires, auprès de la Commission des valeurs mobilières du Québec et à ses conditions.

En regard des autres inscriptions, pour les intermédiaires en assurances de personnes et l'ensemble des inscriptions en valeurs mobilières pour les intermédiaires en assurance de dommages, il faudra attendre les modifications réglementaires appropriées des valeurs mobilières et des cabinets multidisciplinaires qui viendront ultérieurement.

Pour le secteur de l'immobilier, la nouvelle *Loi sur le courtage immobilier* permettra l'exercice au sein d'un cabinet multidisciplinaire de l'activité de courtage en immeuble en y incluant le prêt hypothécaire aux conditions que la loi a prévues à cet égard. Le certificat de courtier et d'agent immobilier, personne physique, ne pourra pas être cumulé à celui d'intermédiaire de marché. Seul sera permis le cumul d'un certificat restreint aux prêts hypothécaires. Le courtier d'assurances avec un tel certificat pourra placer des prêts hypothécaires pour le compte de plusieurs institutions financières et un agent d'assurances pour une seule institution. Toutefois, il faudra attendre l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur le courtage immobilier* avant de se prévaloir de ces dispositions.

129

Pour ce qui est des autres pouvoirs consentis aux intermédiaires de marché en assurance, il est également permis à certains intermédiaires d'exercer des activités qui ne requièrent pas l'obtention d'un permis. Ils peuvent placer des obligations d'épargne émises par les gouvernements du Québec ou du Canada. L'agent d'assurances peut également percevoir des dépôts pour le compte d'une seule institution financière ou pour plusieurs lorsqu'elles font partie du même groupe financier, alors que le courtier en assurance peut le faire pour le compte de plusieurs institutions financières.

Les intermédiaires de marché en assurance, selon les conditions prescrites, peuvent exercer des activités par voie de franchisage, se présenter à titre de planificateur financier et exercer l'activité d'expert en sinistres s'ils sont détenteurs d'un certificat de courtier en assurance de dommages. De plus, le partage des commissions est permis entre eux sans qu'ils soient

dans l'obligation de détenir un autre certificat comme c'était le cas antérieurement.

Avec la *Loi sur les intermédiaires de marché* s'est ouverte une gamme très étendue de nouvelles possibilités; ils ont, notamment, toute la latitude de choisir la ou les combinaison(s) sur mesure qu'ils désirent en fonction de leur stratégie de marketing, leurs connaissances et expertise, les besoins de leur clientèle et leurs aspirations et affinités propres.

130 Un encadrement professionnel rehaussé

En complément à ces nouveaux pouvoirs de développement économique, la loi devait aussi répondre à deux autres impératifs essentiels.

Tout d'abord, une structure d'encadrement de l'ensemble des secteurs d'assurances qui permettrait de réaliser le décloisonnement et qui tiendrait compte, notamment, du cumul des divers certificats, du partage de rémunération et de la « multidisciplinarité ».

En second lieu, des normes de probité et de compétence garantissant aux consommateurs que les intermédiaires de marché bénéficient de standards d'encadrement et d'exercice adéquats et qu'ils sont soumis à un code de discipline de type professionnel. Ces normes répondant aux préoccupations des consommateurs devront permettre d'établir cette confiance et cette réputation qui sont les conditions essentielles à l'établissement de leurs critères d'achat.

La loi a prévu certaines exigences de protection du public, notamment :

- l'obligation d'une assurance de la responsabilité civile;
- la constitution d'un fonds d'indemnisation en cas de fraude;
- l'obligation d'être transparent, soit notamment la divulgation du nom des assureurs, du mode de

rémunération du partage de rémunération, de la propriété de plus de 10 % des actions d'un cabinet lorsque détenu par une institution financière ;

- la protection de l'indépendance d'un cabinet de courtage ;
- l'interdiction de ventes forcées ;
- la protection des renseignements personnels.

À ces exigences s'ajoute, par la volonté du milieu, un rehaussement significatif des normes d'accès, de certification et de formation minimale. À cet égard, la scolarité minimale à l'entrée est passée du secondaire V au DEC, de nouveaux cours et manuels ont été élaborés et des cours de formation permanente pouvant mener à des titres ont vu le jour. De plus, de nouveaux codes d'éthique répondant à des standards de probité et de protection du public ont été élaborés ainsi que de nouveaux organismes d'autoréglementation et de discipline chargés d'appliquer ces codes et d'engager des poursuites disciplinaires en cas de non-respect de la loi et de ses règlements.

131

Ces organismes sont le Conseil des assurances de dommages, le Conseil des assurances de personnes, l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec, l'Association des intermédiaires de personnes du Québec et l'Institut québécois de planification financière. Cet institut, formé de 23 administrateurs provenant des divers secteurs de la planification financière, décerne le diplôme de planificateur financier à ceux qui rencontrent les standards de formation établis. L'obtention de ce diplôme est obligatoire pour tous ceux qui désirent utiliser le titre de planificateur financier ou tout autre titre équivalent. Près de 960 individus se sont déjà vu conférer le diplôme.

Les conseils ont pour mission d'assurer la protection du public par la surveillance et le contrôle des activités des intermédiaires de leur secteur respectif. Ils sont, en quelque sorte, un guichet unique, soit la porte d'entrée de l'activité, et ils en fixent, notamment, les conditions de formation minimale,

administrent les examens, décernent le droit d'exercice et établissent les conditions d'exercice.

Le Conseil des assurances de dommages est composé de 15 personnes dont un président, un représentant des consommateurs et de représentants provenant des divers secteurs de l'assurance de dommages, soit cinq courtiers, trois experts en sinistres, quatre assureurs (direct et courtage) et un représentant de l'Institut d'assurance. En plus de décerner le droit de pratique aux courtiers d'assurances, aux agents et aux experts en sinistres, pour un total de plus de 9400 certificats, le conseil a la responsabilité d'établir et d'appliquer la discipline des agents et experts en sinistres.

132

Le Conseil des assurances de personnes est composé de 10 personnes, en plus du président et d'un représentant des consommateurs, y siègent quatre représentants de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes et quatre assureurs. Ce conseil a émis plus de 13700 certificats.

Constituant l'un des piliers de la réforme de l'encadrement des intermédiaires de marché, y incluant leur décloisonnement, et dotés d'importants pouvoirs d'autoréglementation délégués par le gouvernement, les conseils constituent de véritables tables de concertation et de formidables catalyseurs de leur industrie respective.

Ils réunissent autour d'une même table divers intervenants qui ont la responsabilité d'apporter à leur industrie l'encadrement requis. Ces personnes sont essentiellement nommées à titre individuel et sont détentrices de l'expérience et des connaissances de chacun de leur milieu. Elles apportent individuellement à leur conseil respectif une inestimable contribution personnelle qui, mise en commun autour d'une même table, crée une véritable synergie créatrice.

C'est en puisant dans les forces vives en présence l'essence des connaissances nécessaires que les conseils pourront prévoir, anticiper et procéder aux modifications réglementaires nécessaires afin d'adapter leurs normes et conditions aux

nouveaux contextes dont ils seront sans relâche à l'affût. Ils contribueront de plus à ce que leurs travaux de réflexion et de réalisation se diffusent au sein de toute leur industrie respective.

De plus, le concept des conseils est essentiel notamment au décloisonnement et a permis qu'il prenne tout l'essor désiré pour les intermédiaires en facilitant l'élaboration de normes et de conditions d'encadrement semblables, harmonisées et coordonnées, rendues indispensables entre de nombreux secteurs maintenant ouverts au décloisonnement. Leur absence aurait certes rendu l'exercice périlleux, voire impossible, en raison de l'apparition de conditions d'encadrement disparates et même contradictoires.

133

Véritable clé de voûte de la *Loi sur les intermédiaires de marché*, les conseils ont permis qu'elle forme un tout cohérent et indissociable, en cela bien appuyés par les nouvelles responsabilités données aux associations. Ces dernières se sont vu confier un rôle distinct, mais complémentaire, à celui des conseils, soit d'assurer une mission de protection du public par le maintien de la discipline de leurs sociétaires, la formation permanente, l'émission de titres et l'inspection sur une base de prévention. En fait, les associations ont la lourde responsabilité d'être le chien de garde de la surveillance de leurs sociétaires et de l'application de la déontologie ainsi que de l'animation professionnelle, dans un cadre de protection du public.

Dans ces nouveaux contextes, les organismes d'autoréglementation s'acquittent de leurs tâches avec enthousiasme et détermination. En regard des pouvoirs dont ils ont eu la responsabilité d'exécuter, la loi a confié à l'Inspecteur général les pouvoirs nécessaires afin qu'il s'assure que ceux-ci atteignent leurs objectifs et témoignent qu'ils sont en contrôle de la réalisation de leur mission de protection du public. Cette mission est à ce point vitale et essentielle qu'elle se doit d'être adéquatement encadrée.

L'avenir

Dotés de nouveaux pouvoirs et d'encadrements dynamiques, les intermédiaires de marché bénéficient de conditions favorables à l'épanouissement de ce secteur.

Toutefois, la *Loi sur les intermédiaires de marché* n'est pas une fin en soi. Elle est essentiellement un début, car elle renferme d'immenses possibilités qui commencent à être découvertes et exploitées.

134 De fait, l'avenir est porteur de grands changements, de mutation et d'une concurrence accrue. Dans ce contexte, plus il y aura de concurrence et plus il y aura de choix pour le consommateur; et plus il y aura de choix, plus le consommateur aura besoin des services et conseils des intermédiaires de marché afin d'être guidé et conseillé adéquatement.

D'autant plus que si les intermédiaires de marché savent répondre aux attentes de confiance et de réputation du consommateur, ils pourront en faire leur valeur ajoutée, ce qui les distinguera dans une concurrence intensifiée.