

Bob Tisdale: Maintenir la distinction

Les hauts et les bas de l'industrie de l'assurance ont, au cours des cinq dernières années, attiré l'attention des consommateurs, des intermédiaires de marché, des assureurs et des autorités de réglementation. Les changements se sont faits à un rythme effréné, avec de nombreuses réformes législatives et de réglementation, la baisse des taux et l'apparition de nouveaux produits sur le marché.

Un des éléments constants a été l'expertise et les services professionnels offerts aux consommateurs par des courtiers indépendants qui, depuis plus de cent ans, se sont montrés à la hauteur. Toutefois, le sort des liens entre les courtiers indépendants et ceux qui sont étroitement liés à des compagnies se trouve à la croisée des chemins. La situation a beaucoup évolué dernièrement, et la question est maintenant de savoir quel chemin prendront les courtiers indépendants et les compagnies traditionnelles ayant recours à leurs services.

Deux voies se dessinent : il y a, d'une part, la diminution du nombre de courtiers indépendants qui se poursuit en raison des acquisitions et de l'augmentation de la part du marché occupée par le réseau de distribution directe et, d'autre part, le renforcement de l'indépendance grâce à des investissements ou des innovations et au partenariat.

Les dix-huit derniers mois ont été une épreuve décisive pour les courtiers indépendants puisqu'ils ont pu prendre du recul et considérer attentivement la voie que les assureurs avec qui ils font affaire veulent emprunter. Certains d'entre eux, parmi lesquels se trouve Pembridge, soutiennent de manière indéfectible les courtiers indépendants, tandis que d'autres brouillent les cartes. Pembridge a choisi la voie sur laquelle il n'y a pas, et n'aura pas, de compromis quant à l'intégrité du canal de distribution par l'intermédiaire de courtiers indépendants. Nous croyons que la croissance à long terme est fondée sur l'engagement à respecter l'indépendance et le choix des consommateurs. C'est pourquoi nous continuerons d'adopter et de mettre en œuvre des stratégies axées sur notre objectif d'être l'assureur de choix des courtiers et des consommateurs. Pembridge s'engage à donner à ses courtiers, actuels et futurs, toutes les possibilités visant à favoriser leur croissance et leur prospérité et, encore plus, à leur permettre de rester indépendants.

Étonnamment, les courtiers indépendants semblent être récemment devenus victimes de leur propre succès. Le marché fort a permis une croissance des portefeuilles, et comme l'effectif des courtiers se fait vieillissant, les conditions du marché constituent un terrain fertile où les compagnies exploitent dorénavant le réseau de distribution qui a contribué à leur succès en le transformant en un plus grand réseau d'agents.

Au lieu d'accueillir les courtiers indépendants et de favoriser leur croissance, les concurrents ont axé leurs actions sur la consolidation du volume et leurs intérêts dans une participation majoritaire. C'est inquiétant de voir que les compagnies achètent les sociétés de courtage, car le nombre de compagnies parmi lesquelles les clients peuvent choisir ne cesse de diminuer. Si cette tendance se maintient, il faudra, tôt ou tard, se demander si on répond aux besoins des consommateurs de façon appropriée.

Pour certains, ces actions sont prises tout simplement avec l'intention de gagner une part du marché ou sont nécessaires. Pour d'autres, la dynamique du marché serait en train d'éprouver un changement majeur en faveur des agents exclusifs. Je pense que cela donne un aperçu très pessimiste du marché. Pembridge ne partage pas ce point de vue. Elle continuera de soutenir et de favoriser les courtiers indépendants, car, à notre avis, l'avenir présente un potentiel de croissance et de prospérité extrêmement prometteur.

Nous adhérons à une stratégie de croissance très précise. Nous ne sommes pas omniprésents dans les bureaux de courtage ni dans les communautés, car Pembridge ne se veut pas la

solution pour tous. Nous nous engageons à bâtir une relation solide avec nos courtiers partenaires en nous assurant qu'ils ont les outils nécessaires à leur croissance, en simplifiant la façon de faire des affaires avec nous et en choisissant des chefs des ventes aux courtiers domiciliés dans les communautés où Pembridge est établie.

Plus important encore, Pembridge représente une option judicieuse d'assurance : nous avons écouté nos courtiers partenaires et apprécions leurs suggestions et commentaires. Il ne faut pas que ces derniers restent des vœux pieux. Puisque les courtiers émettent 70 % des polices d'assurance de dommages sur le marché privé, il serait insensé, voire contre-productif, de ne pas tenir compte de leurs suggestions.

Le plus ironique dans le climat actuel du marché c'est que, malgré le fait que les sociétés de courtage traditionnelles rendent vulnérable la situation du courtier indépendant, notre société-mère, dotée du plus grand effectif d'agents au monde et qui connaît du succès, n'a pas l'intention d'intégrer les courtiers pour gonfler ses résultats financiers. Elle investit plutôt dans le réseau de courtiers indépendants car elle reconnaît qu'il y a un potentiel de croissance au Canada et aux États-Unis.

Grâce à des investissements dans les améliorations de la technologie et le développement des produits, ainsi que dans une campagne de marketing renforcée, Pembridge représente un marché bien intéressant pour les courtiers indépendants. Les sociétés de courtage traditionnelles, au contraire, investissent beaucoup pour donner de l'expansion à leur réseau d'agents directs, déguisés souvent en courtiers, aux dépens du véritable courtier indépendant.

La mesure la plus importante prise par notre société mère a été de permettre à Pembridge de fournir un soutien financier sous forme de prêts de capital. Pembridge reconnaît les défis auxquels les courtiers indépendants sont confrontés sur un marché extrêmement concurrentiel. Ces prêts visent à soutenir la croissance, à prévoir et à agir en fonction de la relève ou à consolider les capitaux propres des courtiers. Les prêts sont fondés sur des critères d'affaires solides et, le plus important, ils n'obligent pas le courtier à s'engager à produire un volume précis, car nous comprenons que c'est la meilleure façon de préserver leur indépendance.

Bien que les courtiers indépendants subissent des pressions de la part des partenaires traditionnels, il ne faut pas négliger les autres défis que pose un marché plus large.

L'expérience laisse croire que l'industrie est plus ou moins à mi-chemin d'un cycle de marché fort. Il y a lieu d'être optimiste pour 2007, mais les assureurs devront s'engager à faire preuve d'une solide discipline de souscription afin de maintenir la stabilité des deux dernières années.

Je m'attends à ce que le marché commence à être plus difficile en 2008. Si, toutefois, l'industrie ne tient pas compte des indicateurs, se laisse emporter par l'appât du gain et abaisse ses critères de souscription dans les mois à venir, nous risquons de faire à nouveau face aux problèmes qui ont secoué le marché il n'y a pas si longtemps. Pembridge est mieux préparée cette fois pour parer à l'inévitable durcissement du marché grâce à une discipline indéfectible en matière de souscription et à son engagement envers un environnement à la fine pointe du développement des produits et de la technologie.

Un autre défi auquel sont confrontés les courtiers indépendants est l'augmentation du libre-service sur le marché. Les consommateurs connaissent de plus en plus les produits et décident d'effectuer eux-mêmes des recherches pour établir quelles seront les garanties qui protégeront mieux leurs biens. En outre, ils pensent qu'ils peuvent se passer d'un conseiller en assurance, ce qui peut s'avérer une erreur coûteuse. Ils ne bénéficieraient peut-être pas des meilleures garanties disponibles ou du produit qui répond le mieux à leurs besoins.

Dans ces cas, les courtiers indépendants peuvent et doivent agir pour combler la lacune et recommander les garanties ou produits les mieux adaptés aux besoins des consommateurs. Seul

le courtier indépendant peut offrir un avis professionnel judicieux. Soyez assurés que Pembridge fournira les outils, les produits et le soutien nécessaires aux courtiers indépendants afin qu'ils puissent respecter leur engagement d'être des conseillers en assurance digne de confiance.

L'avenir des courtiers indépendants est à la croisée des chemins, et il faudra faire un choix très difficile entre maintenir l'existence des courtiers indépendants et tomber sous le contrôle des assureurs de dommages en raison d'acquisition ou de consolidation. Le choix est clair... Pembridge, quant à elle, appuie fortement les courtiers indépendants. Elle n'entrera pas en compétition avec ses courtiers partenaires et continuera d'agir afin de sauvegarder l'indépendance des courtiers. Pembridge continuera également d'être le défenseur d'une distinction claire entre les canaux de distribution, sans estomper la différence entre le courtier indépendant, les « courtiers hybrides » et ceux de la « troisième voie ». Les compagnies et leurs représentants peuvent, et doivent, trouver les moyens de préciser davantage la nature du processus d'achat d'assurance ainsi que de promouvoir la valeur de chaque canal de distribution.

En favorisant l'indépendance des courtiers et une plus grande transparence, nous fournirons aux consommateurs l'information dont ils ont besoin sur la nature de leurs relations avec les intermédiaires de marché dans le processus d'achat d'assurance. Un des buts importants de cette prise de position est de renforcer le rôle et l'importance du courtier indépendant dans ce monde de l'assurance en constante évolution.