

Connaissance du métier

G. P.

Volume 31, Number 2, 1963

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1103481ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1103481ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (print)

2817-3465 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this document

P., G. (1963). Connaissance du métier. *Assurances*, 31(2), 106–116.
<https://doi.org/10.7202/1103481ar>

Connaissance du métier

par

G. P.

I — What is wrong with direct billing ?¹

106

C'est-à-dire qu'est-ce qui ne va pas avec la facturation directe ? On sait ce dont il s'agit. Au lieu d'être facturé par le courtier ou l'agent, l'assuré reçoit la facture, les avenants et même la police directement de l'assureur. Pour ce dernier, l'opération est avantageuse. Il n'a pas à vendre, c'est l'agent qui le fait. Théoriquement il n'a pas à attendre pour le paiement de la prime: l'assuré lui en faisant remise directement. Il adresse toutes les pièces à l'assuré et ainsi, s'établit le lien qu'il n'y a pas quand l'assuré traite entièrement avec l'agent ou le courtier. De plus, l'assureur peut mécaniser entièrement l'opération: police, facture, émission des polices, constitution de l'échéancier. Et surtout, par le processus psychologique ordinaire, le contact direct entre l'assuré et l'assureur s'établit, c'est-à-dire entre le payant et le payé. Tout est bien ainsi, affirme l'assureur, qui atteint plusieurs buts d'un seul coup: il diminue ses frais en mécanisant le travail; il établit le contact avec l'assuré: il cesse, par conséquent, d'être l'inconnu dont l'agent ou le courtier seul connaît l'existence. C'est à la fois un peu simpliste et exact de s'exprimer ainsi, mais, dans le cours de l'opération ordinaire, l'assureur n'existe pas. A tel point que l'assuré ne dira pas: telle compagnie m'assure, mais je suis assuré par un tel (courtier ou agent).

Le collaborateur de "*Canadian Underwriter*" vient briser cette euphorie, en disant: rien ne va plus. Je reçois

¹ *Canadian Underwriter*. 15 juin 1963.

les avenants après l'assuré. Je ne peux les vérifier et les expliquer. S'il y a augmentation de prime, je ne peux préparer les voies. Bref, la facturation directe m'empêche de faire mon travail complètement. Ce que je blâme, c'est le système, non les hommes qui l'appliquent.

Nous avons pris attitude dès le début contre la facturation directe par l'assureur. Le témoignage que "*Canadian Underwriter*" nous apporte dans son numéro du 15 juin ne nous fera pas changer d'avis. Cette méthode de travail a du bon; dans une certaine mesure elle est utile pour l'agent qui n'est qu'un apporteur d'affaires puisqu'elle lui permet de faire porter tout son effort sur la vente sans qu'il soit distrait par autre chose. Elle lui évite de "financer" son client. Pour lui et pour celui qui n'administre pas un portefeuille, la modalité est excellente. Son seul inconvénient, c'est que graduellement, l'intermédiaire devient uniquement l'agent de l'assureur, le préposé à la vente, l'apporteur d'affaires qui fait ce qu'on lui dit et qui n'a d'autre utilité que d'apporter ses affaires au même assureur qui, petit à petit, resserre son étreinte. On ne peut aimer nous entendre dire cela, mais à tort ou à raison nous ne pouvons nous exprimer autrement. Aussi, ne pouvons-nous pas blâmer le correspondant du *Canadian Underwriter* qui, en homme intelligent, veut savoir ce qu'il vend et l'expliquer ou le justifier. Il ne veut pas être une quelconque pièce d'un engrenage de plus en plus étendu. Il comprend que le rôle du courtier est d'étudier les besoins de son client et de les satisfaire. Il sait que pour cela, on doit lui soumettre les textes avant de les envoyer. Et c'est contre l'emprise de l'assureur qu'il se débat. Nous ne pouvons l'en blâmer, bien au contraire.



Il nous semble qu'il y a là plus qu'un heurt d'intérêts, un choc de points de vue, mais bien un système qu'on essaie

108 d'implanter en Amérique comme il existe en Europe. C'est une première étape vers une orientation nouvelle des forces en présence: assureur et intermédiaire. Les uns insistent avec toute leur influence, les autres résistent avec la force de l'inertie qui, jusqu'ici, a en partie paralysé l'évolution tant l'intermédiaire, qui connaît son métier et veut le pratiquer pleinement, complètement, intelligemment, a de l'influence auprès de sa clientèle. Il sait que tant qu'il rendra des services il retiendra son portefeuille. C'est quand il deviendra un simple robot qu'il cessera d'exercer une influence quelconque sur ses clients. Or c'est cela qu'il ne veut pas.

II — L'assemblée de la Canadian Underwriters' Association

Chaque année, la Canadian Underwriters' Association se réunit en assemblée générale, au cours de laquelle les rapports des divers comités sont présentés. C'est par eux qu'on est tenu au courant des initiatives prises durant l'exercice. Nous ne retiendrons ici que le communiqué du comité de l'assurance des biens mobiliers et immobiliers ou "*Property Insurance Committee*". Le rapport est intéressant parce qu'il résume les modifications apportées à la pratique durant l'exercice. Il indique combien le métier évolue et quel rôle les grands courtiers jouent dans ce domaine. Ceux-ci apprennent avec intérêt et amusement tout à la fois les mesures qui sont devenues orthodoxes, après avoir été pratiquées depuis un temps plus ou moins long par certains d'entre eux.

Qu'on en juge par ces quelques directives nouvelles:

a) "*To meet competition and avoid the loss of further business of Tariff Offices, the Stated Amount Co-Insurance Clause Rule was extended to apply to risks of any construction.*"

Et pourquoi pas ? Pourquoi ne pouvait-on pas remplacer la règle proportionnelle par un montant minimum pour les

risques en brique, en pierre, en bois pourvu que le montant assurable corresponde au tantième de la règle proportionnelle? Oui, pourquoi? Et cependant, la plupart des assureurs se refusaient à en accorder le droit. L'assurance évolue heureusement. Ce qui est "choking" un temps, devient acceptable un peu plus tard, quand le recrutement des comités apporte à leur composition des esprits davantage évolués et qui un jour se disent: pourquoi pas, en effet? Notons, cependant, qu'on n'accorde le bénéfice de cette clause qu'à certains types de risques. C'est sans doute une première étape.

109

b) *"Protected risks of any construction in course of construction and made eligible for "completed rates" provided the insurance is in the name of the owner or owner and contractor"*.

Nous sommes prêts à assurer un immeuble en construction au taux du bâtiment terminé et occupé, dit-on en substance. Voilà une vote-face qui se dessinait et qui était devenue nécessaire pour les gros risques en particulier. Cela rend rêveur, cependant, parce qu'on va d'un extrême à l'autre. Le risque d'entrepreneur est bon ou mauvais dans l'ensemble, mais il ne peut pas être très mauvais ou très bon tous les deux ou trois ans. Devant ces extrêmes, on sourit avec indulgence ou on admet avec un peu de cynisme que les tarificateurs ont des sautes d'humeur qui tiennent à des raisons que la raison ne reconnaît pas. Ou peut-être est-ce l'effet de la concurrence, cette extraordinaire influence, à la fois bonne ou mauvaise suivant l'angle où on l'envisage et le moment.

c) Il n'y a plus de minimum pour les polices collectives. Bravo! Puisque la police collective est un excellent instrument de travail, il faut l'utiliser dans tous les cas où elle peut rendre service. Si une assurance est divisée entre dix assureurs, pourquoi la refuserait-on au courtier, que le mon-

tant soit de \$10,000, de \$100,000 ou de \$1,000,000 ? Or, la police collective est vraiment un excellent instrument de travail.

110 d) Pour les marchandises, comme pour les immeubles et la machinerie, on pourra à l'avenir émettre des polices de trois ans avec une réduction de 10 pour cent. Si celle-ci est justifiable pour l'immeuble, pourquoi ne le serait-elle pas pour le contenu ? Parce que celui-ci est plus dommageable ? Nous sommes tout à fait d'accord sur ce point, mais comme la différence de taux en tient compte, il nous paraît logique d'appliquer la même règle dans les deux cas. Notons également, qu'actuellement si le principe est reconnu, il n'a pas encore atteint le point d'application.

e) Ne faudrait-il pas songer aux assurances contre l'incendie avec *franchises* ? Et pourquoi pas puisque la règle de la franchise existe dans d'autres domaines et puisque l'assuré s'y intéresse. Un comité est donc au travail. Il en sortira des règles qui s'apparenteront sans doute aux formules de certaines sociétés, comme celles de Chubb & Son et d'Insurance Company of North America; avec un certain retard il est vrai.

Tout ce qui précède nous paraît se rattacher au discours qu'a prononcé le président de la Canadian Underwriters' Association, Monsieur E. A. W. Patterson, à la dernière réunion tenue à Montebello, dans cet énorme *Club House* fait de billes de bois et qui contient de magnifiques foyers en pierre. Autrefois, on y aurait fait griller un bœuf entier, mais aujourd'hui on se contente d'y faire brûler des rondins et des bûches pour le plaisir des yeux et pour supprimer l'humidité.

Voici un extrait du discours de Monsieur Patterson, qui est tout un programme:

“There has been an increasing awareness in the Association during the past year that some traditional approaches to our problems may have to be modified. The mere fact that there is a willingness to face up to the issues augurs well for the future. An aggressive and flexible attitude to the problems we have to face has continued to develop.

“As a result of discussions at the last Annual Meeting a special Sub-Committee was formed to consider the points raised at that Meeting. This sparked a review of established practices and resulted in a change in quite a number of the Rules and in the adoption of new procedures designed to further assist our Members in dealing with competitive situations on the larger risks and to permit greater experimentation with the use of new forms.”

111



Notons avec plaisir ces manières nouvelles de penser et leurs résultats immédiats dans une pratique vieillotte. Longtemps, celle-ci a suivi de très loin les besoins du métier. Elle s'efforce tout à coup de rattraper le temps perdu, à grands pas, comme poussée par une force intérieure à laquelle rien ne résiste, même pas des règles presque séculaires.

III — La Corporation des Courtiers d'Assurance

Après de nombreuses années, elle vient enfin de se réaliser, grâce à l'aide d'un Premier Ministre qui l'a défendue en avocat et en politique éclairé, contre d'assez curieuses et dures attaques menées au Comité des bills privés. La Corporation "fermée" est l'aboutissement d'une lente évolution dans les services gouvernementaux qui, d'une opposition très nette à l'idée d'un corps professionnel, en sont venus à l'appuyer tout en demandant des garanties, des possibilités d'intervention, une reconnaissance de l'autorité officielle; ce qui est normal. Nous désirons ici remercier le surintendant des

assurances et ses principaux collaborateurs, dont l'appui a été précieux.

112 Pour être courtier d'assurances, il faudra donc être membre de la Corporation. Pour cela, il faudra avoir passé des examens, faire preuve de qualifications techniques, d'une connaissance du métier, qui ne peuvent pas ne pas être à l'avantage du public. Quoi qu'on en ait dit, le courtier n'est pas un simple apporteur d'affaires. Certains l'affirment en invoquant qu'avec les formules nouvelles, il n'y a qu'à convaincre l'assurable, à faire remplir la proposition, à toucher la prime et à faire parvenir la police à l'assuré; en somme c'est l'intermédiaire parfait qu'on se plaît à décrire ainsi. Or, le courtier n'est pas cela. Le courtier a un rôle véritable puisqu'il est avant tout le conseiller de son client. Après s'être rendu compte de ce dont celui-ci a besoin, il doit s'efforcer de trouver la garantie, le marché, de vérifier que le contrat correspond aux besoins de l'assuré. Par la suite, il doit voir aussi à ce que la police reste suffisante, bien adaptée, assez étendue. Au moment du règlement du sinistre, il doit aider l'assuré de ses conseils, afin de lui permettre de toucher la somme à laquelle celui-ci a droit. Celui qui ne voit pas cela ignore tout de la pratique ou ne veut pas voir ce qui se passe. Il faut faire une différence, en effet, entre:

a) l'agent — simple apporteur d'affaires — intermédiaire idéal que l'assureur tient bien en mains, qu'il dirige à droite ou à gauche suivant sa politique du moment, vendeur qui doit vendre et dont toutes les forces et les initiatives doivent tendre vers la vente sans être distrait par autre chose;

b) le courtier qui, de plus en plus, est un assureur-conseil, c'est-à-dire un spécialiste qui aide l'assuré à se débrouiller dans le dédale des contrats, des avenants, des tarifs, des règles posées par l'assureur. En toute justice pour ce dernier, le courtier fait aussi admettre les exigences de l'assu-

reur si elles lui paraissent normales. Il y a dans cette fonction une responsabilité juridique et morale, un caractère professionnel incontestable que la loi relative à la Corporation des courtiers d'assurances a voulu reconnaître. En acceptant le principe, le Gouvernement a innové dans un domaine en pleine évolution. Nous désirons l'en remercier ici.

IV — La revision des lois d'assurance

Au début de juillet, le premier ministre de la province de Québec a annoncé qu'au cours de la prochaine session de l'Assemblée législative, on procéderait "à une refonte de la loi de l'Assurance". Nous nous réjouissons de la nouvelle, car les assurances sont un domaine où il y a un très grand besoin d'adaptation des textes à la pratique. Celle-ci a beaucoup évolué depuis un quart de siècle, tandis que la loi restait à peu près la même. De temps à autre, on s'est contenté de faire de légères modifications, des retouches qui n'étaient en somme qu'un replâtrage, qu'une couche de peinture légère couvrant le bois vermoulu ou l'usure de l'armature. C'est plus que cela que demandent les praticiens, les avocats et les juges, qui ont entre les mains un instrument vieilli, mal adapté aux besoins actuels.

113

C'est avec joie que nous accueillons la nouvelle. Même si les nouveaux textes ne sont pas pour demain, il est bon que reprenne le travail abandonné, que les textes déjà faits soient scrutés, examinés, mis au point. S'il y a lieu, qu'on les complète, qu'on les refasse, qu'on les adapte, mais il est urgent que, dans ce domaine comme dans d'autres, on aille de l'avant.

V — Les modifications apportées à la loi des accidents du travail

En fin de session, le ministère du travail a fait passer une loi modifiant le texte de la loi des accidents du travail.

114

En bref, il a fait augmenter certaines des indemnités et comprendre dans l'application de la loi l'ensemble des travailleurs, à l'exception des services domestiques et des ouvriers agricoles. À partir d'une date qui sera déterminée par arrêté ministériel, c'est donc dire que tous les employés bénéficieront en cas d'accident du travail des indemnités accordées jusqu'ici aux seuls ouvriers et au personnel des entreprises de transport, des gouvernements provincial, fédéral et municipaux. Cette mesure est intéressante au point de vue social puisqu'elle permettra à presque toutes les catégories de travailleurs de recevoir un traitement identique. Ce qui la rend moins acceptable, à notre point de vue, c'est que le gouvernement a supprimé d'un coup de plume la possibilité pour le patron de s'assurer auprès de l'assurance privée. Depuis longtemps, celle-ci avait rempli sa fonction régulière auprès des patrons qui avaient voulu s'assurer. Elle leur avait donné le choix entre la garantie contre le recours en vertu du droit commun ou celui-ci et un avenant dit "de compensation volontaire" dont les termes variaient suivant ce que l'assuré était prêt à payer. Qu'on décide que tous les accidentés doivent à l'avenir toucher ces indemnités, nous nous inclinons sans aucune difficulté, même si, en agissant ainsi, on supprime le recours de l'accidenté en vertu du droit commun. Ce à quoi nous nous objectons, cependant, c'est que, sans entendre les parties intéressées, on empêche tout à coup l'assurance privée de continuer la fonction d'assureur qu'elle avait remplie jusque-là. En somme, tout ce que l'initiative privée demanderait, ce n'est pas de lui conserver l'assurance, mais de lui permettre d'entrer en concurrence avec la Commission des Accidents du Travail. Il suffirait pour cela que les nouveaux venus entrent sous la cédule 2 et que l'employeur ait le choix de s'assurer, soit auprès de l'assurance privée, soit auprès de la Commission des Accidents du Travail. En procédant ainsi, on éviterait qu'une fois de plus l'initiative privée

ne perde un revenu qu'elle a établi au cours de nombreuses années et dont on la prive avec une brutalité difficilement justifiable. Ailleurs, on accepte la concurrence de l'État et de l'initiative privée dans ce domaine particulier. Pourquoi faut-il que dans notre province où continue de régner la libre entreprise, périodiquement l'État mette la main sur des sources de revenu qui ne sont pas nécessairement les siennes propres. Qu'il intervienne pour contrôler, pour redresser une situation, pour créer quelque chose dans un domaine où l'initiative privée ne peut ou ne veut pas agir, nous serions tout à fait d'accord. Mais nous protestons quand l'État procède, sans avis préalable et en fin de session, à ce qui est une véritable confiscation.

115

Nous souhaitons que le Cabinet entende les doléances des parties intéressées avant de fixer la date d'entrée en vigueur de la nouvelle mesure, même si, à notre avis, il aurait mieux valu le faire avant de passer la loi. Nous formons le vœu que le Cabinet étudie le mémoire qui lui sera présenté avec la largeur de vues et la compréhension qui s'imposent en pays démocratique.

VI — L'avocat peut-il être poursuivi dans l'exercice de ses fonctions ?

Me Sterling Hutchison de San Diego, Californie répond à cette question sous le titre "*Lawyers. How is your malpractice?*" dans "Insurance Counsel Journal" de juillet 1963. Même si le titre étonne, l'article est intéressant. L'auteur indique les fautes qui peuvent donner lieu à une poursuite et justifier une assurance contre la responsabilité professionnelle. Voici celles qu'il dégage en les étudiant :

— "Failure to make some time limit set by statute or court rule".

— "Negligence in taking on the work at all".

- 116
- “Failure to make adequate investigation of facts or search of public records”.
 - “Failure to give correct advice or warnings”.
 - “Errors in drafting documents”.
 - “Failure to follow up or carry correctly the many administration or procedural steps of legal matter”.
 - “Errors in tax calculation or in handling clients’s money”.
 - “Failure to check the law”.
 - “Errors in filing documents”.
 - “Errors in drafting and planning of pleading”.
 - “Error or delay in process and service of it”.
 - “Failure to prosecute”.
 - “Errors in trial tactics”.
 - “Delay or mistake in pursuing a judgment”.
 - “Failure to carry out a promise or an instruction from a client”.

Voilà une imposante liste d’erreurs, d’oublis, de fautes, qui peuvent donner naissance à une réclamation plus ou moins fondée. Elle justifie l’assurance souscrite chez nos voisins pour des sommes de plus en plus élevées qui tiennent compte de l’aptitude à réclamer, des frais encourus même s’il n’y a pas faute et des sommes auxquelles les tribunaux ont tendance de fixer les indemnités. Même si, au Canada, la faute est plus difficile à établir qu’aux États-Unis, l’assurance se justifie.

Mais c’est aux États-Unis, en particulier, que pense l’auteur de l’article en écrivant: “*Lawyers, how is your mal-practice*” ?