

Le courtier d'assurance a son utilité : qu'on en juge !

Jean Dalpé

Volume 52, Number 4, 1985

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1104409ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1104409ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (print)

2817-3465 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this document

Dalpé, J. (1985). Le courtier d'assurance a son utilité : qu'on en juge ! *Assurances*, 52(4), 476–486. <https://doi.org/10.7202/1104409ar>

Article abstract

There exists a mutual interest between the broker and the insured which becomes evident when an insurance risk is placed or at the time a loss occurs. To illustrate this relationship, the author presents a number of cases in which services rendered by the broker to the client were highly appreciable. Insureds should indeed perceive insurance not as a merchandise bought at the lowest price tendered, but rather as a service the value of which one realizes when confronted with a loss.

Le courtier d'assurance a son utilité : qu'on en juge !(1)

par

Jean Dalpé

- II -

476

There exists a mutual interest between the broker and the insured which becomes evident when an insurance risk is placed or at the time a loss occurs. To illustrate this relationship, the author presents a number of cases in which services rendered by the broker to the client were highly appreciable. Insureds should indeed perceive insurance not as a merchandise bought at the lowest price tendered, but rather as a service the value of which one realizes when confronted with a loss.



Voici quelques cas qui démontrent assez bien les services rendus, même s'ils sont d'importances diverses :

19^e cas – Assurance automobile : réparations

Une entreprise de pompes funèbres a un de ses corbillards très endommagé par un incendie. Le garage avait convaincu l'évaluateur – envoyé par l'assureur – qu'il y avait là matière à réparations (le garagiste disposait d'un *devant* complet de récupération qu'il voulait manifestement écouler). L'évaluateur avait même dit à l'assuré : « Vous pouvez donner le O.K. pour les réparations ». Le problème était que l'assuré ne voulait pas faire faire la réparation.

L'intervention du courtier auprès de l'assureur a permis à l'assuré de se faire indemniser sur la base d'une perte totale et de rester propriétaire des débris dont il avait l'usage, à cause de la nature particulière du véhicule.

(1) On trouvera la première partie de ces notes dans le numéro de juillet 1982 de la Revue « Assurances », qui donne un grand nombre d'autres cas illustrant davantage la question en cause.

20^e cas – Coût de réparation d'un véhicule très endommagé

L'assureur avait décrété que le véhicule de l'assuré était une perte totale et lui offrait \$3,600. L'assuré répondit : « Il n'en est pas question. Je vais faire réparer selon l'évaluation de votre représentant ; vous allez payer la facture de \$4,788 quand les travaux seront faits ».

Quand le courtier est intervenu, l'assureur était décidé à ne pas bouger et il lui avait suggéré d'inviter l'assuré à le poursuivre. À la suite des représentations du courtier, ce dernier démontra, avec jurisprudence à l'appui, que l'assuré pouvait faire réparer et que le coût n'était pas déraisonnable. Devant les arguments employés par le courtier, l'assureur a payé l'indemnité totale.

477

21^e cas – Assurance incendie et profits

Ce cas est beaucoup plus important que les deux précédents, mais il montre bien qu'un courtier peut intervenir, à un moment donné, après un sinistre, convaincre l'assuré de diminuer ses exigences et obtenir de l'assureur qu'il ne considère pas comme un acte de mauvaise foi la différence entre le montant exigé par l'assuré au début et la somme pour laquelle assuré et assureurs se sont entendus.

Voici les faits : un grand magasin est détruit par le feu. Sans consulter son courtier, l'assuré détermine, avec l'aide d'un expert de l'extérieur, des dommages de l'ordre de \$3 millions, tant aux marchandises qu'aux améliorations locatives, ainsi que le manque à gagner pendant le temps de l'immobilisation. Après la discussion ordinaire entre assuré et assureurs, on se trouve devant deux opinions très tranchées : celle de l'assuré qui veut s'en tenir à \$3 millions et celle des assureurs qui, eux, ne consentent qu'à une indemnité de \$1 million. Voyant cela, le courtier de l'assuré examine le dossier avec les deux parties intéressées, en tenant compte que, dans la réclamation de l'assuré, il y a beaucoup de choses qui doivent être modifiées. Après avoir repris tous les chiffres en la présence du représentant de l'assuré et de celui de l'assureur, il amène les deux parties à s'entendre sur un chiffre de \$1,900,000. Grâce à l'intervention du courtier, l'assuré (qui se déclare satisfait du règlement) a évité de payer des honoraires d'avocat et la dépense qu'aurait occasionnée un recours auprès du tribunal.



La différence énorme entre les chiffres de l'assureur et ceux de l'assuré (environ 1/3) ne pourrait-elle pas être invoquée par l'assureur pour démontrer la mauvaise foi de l'assuré ? En effet, \$2 millions par rapport à \$3 millions représente un tel écart que l'assureur pourrait être tenté de l'invoquer. Or, la mauvaise foi est, comme on le sait, une cause de nullité. En présentant ses chiffres, l'assuré doit pouvoir les étayer sur des pièces justificatives et des faits précis. Sinon, il s'expose beaucoup ; ce que lui rappelle le courtier, qui obtient que l'assureur n'invoque pas la cause de nullité prévue par l'article 2574 du Code civil : 1° au moment de la souscription du contrat ; 2° au cours du contrat ou 3° après le sinistre⁽²⁾.

22^e cas – Étourderie de l'assuré, vol possible

Un client laisse ses clefs dans la porte de son établissement par mégarde. À son retour, l'assuré constate que le trousseau a été volé. Il précise à l'assureur qu'il doit non seulement faire faire de nouvelles clefs, mais surtout faire installer de nouvelles serrures, étant donné qu'avec le trousseau, le voleur peut revenir à n'importe quel moment et pénétrer dans son magasin. L'assureur prend l'attitude suivante : « Je paie le prix des clefs remplacées, mais je me refuse à verser celui des serrures ». Le courtier invoque : « Très bien, mais si vous évitez un paiement en ne remplaçant pas les serrures, vous vous exposez à un vol sérieux subséquent ». L'assureur prend d'abord l'attitude suivante : « Si les voleurs reviennent et volent, je paierai ce qui aura été enlevé ». Ce qui était d'un illogisme tel que le courtier parvint à convaincre l'assureur de rembourser la somme à laquelle s'élève le remplacement des serrures. Cela est logique, mais ce n'est pas toujours la logique qui prévaut en assurance. Souvent l'immédiat a préséance sur l'avenir.

23^e cas – Assurance contre l'incendie – autre cas de mésentente au sujet des dommages

Comme il s'agit d'un sinistre grave, l'assuré croit bon de nommer un expert qui le représentera. De son côté, l'assureur fait choix d'un autre expert auquel il confie le soin de réunir les renseignements voulus. L'entente s'avère très difficile entre les deux, à tel point qu'à un moment donné, l'assuré rompt avec son représentant et l'assu-

(2) Cf. sur l'effet d'une déclaration mensongère, lors d'un sinistre. Revue « Assurances » de juillet 1983. Page 215.

reur, de son côté, convient d'en nommer un autre pour le représenter.

Le courtier intervient afin de faciliter l'entente. La discussion a, comme point de départ, une réserve de \$900,000 que fait l'assureur en jugeant que les dommages ne sauraient dépasser ce chiffre. De son côté, l'assuré demande une somme beaucoup plus élevée. Le courtier en discute avec lui et avec le nouveau représentant que l'assuré a nommé. Par ailleurs, il intervient également auprès de l'assureur et de son nouveau représentant.

479

L'assuré demande une indemnité de \$2 millions. Devant l'importance du chiffre et les différences qui interviennent entre le point de vue de l'assureur et celui de l'assuré, le courtier suggère qu'on reprenne les calculs. Il obtient que la discussion soit reprise au point de départ et, finalement, l'assureur accepte d'indemniser l'assuré jusqu'à concurrence de \$1,995,000, après avoir fait étudier les pièces justificatives de très près et fait refaire les calculs.

Grâce à l'intervention du courtier, la question n'a pas dû être portée en cour ; elle a pu être réglée beaucoup plus rapidement et sans aucun frais particulier autre que celui que l'assuré avait lui-même accepté dès le départ en nommant un représentant. Le courtier estime qu'il a pris environ quatre-vingts heures de son temps pour faciliter la discussion et obtenir que les deux parties s'entendent. Il y a là un service très appréciable puisque l'assuré a évité, de cette manière, les frais d'un procès, sans avoir à verser aucun honoraire au courtier qui a considéré de son devoir de rapprocher les parties pour qu'elles s'entendent, quel que soit le temps nécessaire.

24^e cas – À qui appartiennent des titres volés et achetés de bonne foi par une tierce personne ?

Des titres sont volés pour une somme substantielle. L'assuré demande à être indemnisé, en invoquant son assurance globale de courtier, c'est-à-dire le *broker's blanket bond*.

L'assureur fait son enquête quand, tout à coup, l'assuré lui téléphone en lui disant que les titres lui ont été offerts par un de ses clients, qui les a achetés d'une maison de courtage connue et après les avoir payés le prix régulier.

L'assuré dit à son assureur : « Que dois-je faire ? Garder les titres puisqu'ils m'ont été volés ? » D'un autre côté, le nouveau propriétaire prend l'attitude qu'il a traité en toute bonne foi avec la maison qui les lui a vendus.

Comme l'assureur n'est pas décidé à rembourser les titres puisqu'on les a retrouvés, le courtier intervient et suggère de soumettre le tout à un avocat, bien connu des deux parties et qui agira, en somme, un peu comme un arbitre en donnant son opinion écrite.

480 Voici la décision : l'acheteur a agi en toute bonne foi. Or, dans un cas comme celui-là, l'usage, consacré par la loi, veut que la vente faite entre un acheteur et un agent de change de bonne foi soit valable. Elle ne le serait pas, si les titres avaient fait l'objet d'une opération régulière entre deux agents de change, car dans ce cas, ceux-ci auraient assez de renseignements pour vérifier s'il s'agissait d'un titre volé ou non.

Les titres restent donc à l'acheteur, et l'assureur accepte d'en payer le prix à l'assuré. Là également, l'intervention du courtier est valable, puisqu'il a obtenu de l'assureur et de l'assuré qu'ils consentent à une forme d'arbitrage qui a évité les frais de cour. D'autant plus que le Code civil et la jurisprudence sont d'accord sur ce point (Article 1486 et suivants).

25^e – Assurance tous risques

Un assuré a une assurance portant sur son mobilier et les améliorations locatives, dite « *tous risques* ». En installant un appareil de climatisation dans une des fenêtres de l'établissement, l'employé fait une fausse manoeuvre et l'appareil tombe sur le trottoir d'une hauteur de trois étages. Inutile de dire qu'il n'était pas en état de fonctionner, ni d'être réparé.

Saisi du cas, l'assureur, sous le prétexte qu'il s'agissait d'une « *erreur humaine* », refusait de comprendre le risque dans le contrat d'assurance du client.

Après avoir étudié le contrat de très près, le courtier en vient à la conclusion qu'il s'agissait d'un appareil compris dans le matériel de bureau et les améliorations locatives. Comme l'assureur ne voulait pas accepter son avis, il a suggéré de référer la chose à l'arbitrage, chaque partie nommant son représentant. Quelque temps plus tard,

l'assureur avertit le courtier que, réflexion faite, c'est-à-dire sans doute après avoir consulté son avocat, il était prêt à verser le montant demandé par l'assuré. Une fois de plus, grâce à l'intervention du courtier, il n'est pas nécessaire de référer le cas au tribunal.

26^e cas – Risque de l'élevage

Il s'agit d'un éleveur d'animaux qui souscrit une police d'assurance portant sur ses bêtes en élevage. La police est d'un an, avec l'entente que chaque élevage se prolonge pour une période particulière, suivant le genre d'animaux jusqu'au moment où la bête est prête pour l'abattage.

481

Un sinistre survient, causé par un risque couvert par la police, mais après la date d'expiration du contrat original non renouvelé. L'assureur refuse d'abord de verser l'indemnité, en invoquant que la garantie ne s'applique plus, compte tenu du fait que le sinistre est survenu après la date d'échéance du contrat d'assurance.

Au nom de l'assuré, le courtier prend l'attitude que la garantie est valide, car la prime exigée par l'assureur est calculée pour une période établie, décrite dans le contrat et portant sur la durée de l'élevage des animaux.

Le cas donne lieu, assurément, à une longue discussion. Comme les choses n'avancent pas, le courtier suggère l'arbitrage à l'assureur, celui-ci nommant son avocat et notre client nommant le sien, quitte à les départager par un tiers arbitre, s'ils ne s'entendent pas.

Réflexion faite, l'assureur décide de payer l'indemnité sans même avoir recours à l'arbitrage ; ce qui évite des frais substantiels. De plus, le courtier ne demande aucune rémunération.

27^e cas – Incendie entraînant des dommages de l'ordre de \$2 millions

Il s'agit d'un supermarché dont les approvisionnements ont un caractère particulier qui compliquera le règlement. L'assureur et l'assuré nomment chacun une partie pour les représenter. L'assuré le fait sans consulter son courtier.

La discussion s'engage, mais il y a une telle opposition entre les deux préposés au règlement que l'assureur, à un moment donné, suspend toute discussion.

Le courtier intervient et l'assureur accepte d'étudier le dossier plus à fond, mais par l'entremise d'un autre expert. L'assuré fait de même.

Comme le désaccord continue, le courtier intervient et suggère qu'on reprenne la discussion au point de départ, puisqu'on se trouve devant des dommages de \$700,000 fixés par l'assureur, alors que l'assuré s'en tient à son montant de \$2 millions.

482 Le courtier obtient de l'assureur que, malgré tout, il fasse une avance substantielle, étant donné le temps qu'il faudra pour régler le cas. L'assureur y consent.

Le courtier suggère un rendez-vous entre les deux représentants de l'assureur et de l'assuré ; il assiste lui-même à la discussion et reçoit l'assureur séparément. Devant les arguments employés, celui-ci est prêt à accepter un montant de \$2 millions. Après discussion avec l'assuré, l'entente se fait au niveau de \$1,995,000.

Le courtier a sûrement mis, dans le règlement de cette affaire, un long moment. Il ne demande aucun honoraire. En procédant ainsi, il a évité à l'assuré de porter le sinistre au tribunal et il lui a également évité des sommes considérables. La question de ses honoraires se poserait seulement s'il ne recevait pas une commission à l'émission de la police.

28^e cas - Assurance cautionnement

L'assurance cautionnement est un domaine bien particulier qui englobe le versement de capitaux élevés au cas où un contrat ne serait pas exécuté comme les parties contractantes l'avaient prévu, ou encore à la suite de la faillite de l'entrepreneur. Chaque cas est particulier à un type de construction ou d'exécution propre. À tel point que certains courtiers en viennent à connaître non seulement la situation financière de l'entrepreneur, mais sa capacité d'exécuter le contrat.

Par ailleurs, s'il existe un marché pour ce genre d'affaires, il est relativement restreint. Aussi, le courtier recommande-t-il à l'assuré non pas de demander des soumissions à cinq ou six assureurs différents, mais de s'adresser à celui qui a la réputation de bien connaître son métier et le marché. Dans ce domaine particulier, en effet, il y a certaines spécialités qui s'établissent au fur et à mesure des années.

Et cela devient le métier du courtier de savoir où s'adresser, comment présenter les besoins de l'assuré et comment les faire valoir en invoquant

- a) la situation financière de celui-ci ;
- b) sa préparation technique.

L'entrepreneur qui ne veut pas ou ne peut pas se rendre compte de la situation court le risque de se voir refusé par le marché local et, par la suite, par le marché canadien, américain ou même européen. C'est là que l'aide du courtier est essentielle.

483

C'est un premier aspect des services que le courtier peut rendre dans ce domaine particulier. Il arrive aussi que le cautionnement soit tellement élevé qu'il doive être souscrit par un groupe d'assureurs qui, de cette manière, deviennent non seulement responsables individuellement, mais solidairement. Ce en quoi le marché de l'assurance cautionnement se distingue des autres.

Certains cas sont très compliqués et exigent l'aide d'un courtier connaissant bien le marché et capable de se rendre compte de la possibilité pour son client de se rendre aux conditions requises.



Il arrive que certains entrepreneurs ont mal fait leurs calculs et font faillite, tout en ayant la connaissance de leur métier. C'est alors que le courtier, connaissant bien le marché, peut intervenir et donner à l'entrepreneur l'accès à un nouveau marché, après avoir obtenu de l'assuré qu'il puisse faire face à ses obligations soit au point de vue technique, soit au point de vue financier. Pour cela, il faut connaître le marché à fond et être capable d'étudier une affaire non seulement au point de vue financier, mais au point de vue technique.

29^e cas - Une flotte de camions ayant un très mauvais dossier

D'année en année, le courtier constate qu'une flotte de camions est constamment mêlée à des accidents. La seule solution qu'il trouve d'abord, c'est d'augmenter la prime d'année en année. Or, il est tout à fait d'accord avec l'assureur qu'il n'y a pas là une solution véritable au problème et qu'un jour ou l'autre, il faudra en venir à annuler la garantie qui devient chaque année de plus en plus lourde et surtout de plus en plus prometteuse d'accidents graves.

Voyant cela, le courtier se met en communication avec le directeur de la compagnie et lui propose de suivre ses chauffeurs de très près en les réunissant tous une fois par mois. Pour donner plus d'importance à la chose, la réunion donne lieu à une petite fête chaque mois, à laquelle assistent le directeur aussi bien que le président. On y montre des films indiquant les causes d'accidents les plus fréquentes. Un concours est également organisé, avec l'entente que tous ceux qui n'auront pas d'accidents pour une période donnée recevront soit une somme en espèces, soit un cadeau. On va même jusqu'à écrire aux femmes des chauffeurs en leur disant : « Vous aurez droit à un voyage à tel endroit, si votre mari n'a pas d'accident d'ici un an ».

Grâce à tout cela, en un an la flotte de camions devient un des meilleurs risques de l'assureur et gagne même le premier prix à un concours de sécurité organisé par le gouvernement québécois.

Le courtier lui-même assistait à toutes les réunions pour montrer l'importance que l'assureur et le propriétaire accordent à ces réunions.

30^e cas - Assurance automobile collective

Un assuré a, à un moment donné, quinze voitures assurées, en vertu d'une police d'assurance collective. L'assureur a accepté le risque sur l'intervention du courtier qui a indiqué au nouvel assureur que, si le dossier d'un an indique une assez mauvaise expérience, il a confiance qu'avec les recommandations qu'il a faites, le risque devrait se transformer rapidement.

Malheureusement, l'assuré omet, en toute bonne foi, une voiture ; ce qui porterait la flotte à seize. Or, cette dernière voiture n'est pas mentionnée dans la liste fournie par le courtier, et l'assureur invoque la chose pour refuser de payer après un accident auquel la voiture est impliquée.

Le courtier fait valoir que l'erreur a été commise en toute bonne foi et sur son insistance, l'assureur accepte de payer les dommages, pourvu que l'assuré verse une surprime pour la voiture non déclarée. Il fait un paiement volontaire dit *ex gratia* ; mais, de toute manière, les dommages étant payés, le courtier ne discute pas la forme prise par le versement.

31^e cas - Discussions lors de la souscription de l'assurance

Les cas qui précèdent sont des exemples vécus. S'ils indiquent l'intervention du courtier après le sinistre, il ne faudrait pas oublier que le courtier peut valablement conseiller son client sur la portée exacte de l'assurance au moment de la souscription. À ce moment-là, la question de la valeur se pose.

S'il s'agit d'un immeuble, la valeur peut prendre l'aspect du coût de remplacement au moment du sinistre, en tenant compte de la formule d'assurance. S'agit-il du coût de remplacement de l'immeuble au prix existant au moment de la souscription de l'assurance ou au moment du sinistre, compte tenu de la clause relative à l'inflation ? Ou l'assuré a-t-il préféré s'assurer sur la base du coût de remplacement déprécié ? C'est à lui de choisir ce qu'il désire avant le sinistre, tant au point de vue immeuble que contenu et assurance-profits, en tenant compte de tous les éléments du calcul, y compris la hausse des prix prévue durant l'année qui vient, déduction faite, il est vrai, du coût d'excavation, du coût des fondations et des aménagements extérieurs.

485

La question de la dépréciation variera suivant le cas. Dans celui du contenu, on se trouvera également devant une question précise, pour l'assurance des bénéfiques, par exemple. Veut-on s'assurer sur la base du prix de vente, du prix coûtant ou du prix véritable des choses assurées au moment du sinistre ? Un libraire, par exemple, se rend très bien compte qu'un livre détruit ou très endommagé par le feu a une valeur différente suivant la vente anticipée, la réputation de l'auteur, etc. Il pourra ainsi s'assurer soit sur la base du coût de remplacement, soit sur la base du prix de vente, moins une dépréciation plus ou moins appréciable, mais précise, suivant le cas. Pour l'assurance-profits ordinaire, la base variera suivant le désir de l'assuré.

Pour l'immeuble, l'assuré ne devra pas prendre comme base la valeur de l'évaluation municipale, même si celle-ci se rapproche du coût de remplacement. Entre les deux, il y a des différences moins marquées qu'autrefois, mais encore suffisantes pour qu'on y réfléchisse, surtout en période d'inflation.

Tout cela devrait faire l'objet d'une discussion entre l'assuré et le courtier, car du choix d'un mode quelconque d'assurance dépendra l'indemnité payable après un sinistre. Il ne faudrait pas oublier

non plus que le taux de prime variera selon que la police contiendra ou non une règle proportionnelle de 80% ou de 90%, par exemple. S'il n'en tient pas compte, après un sinistre, l'assuré pourra être lourdement pénalisé. Cela également devra faire l'objet d'une discussion entre le courtier et son client.

486

La question de l'assurance-profits pourra également faire l'objet d'une très sérieuse discussion. Après un sinistre, combien de temps l'assuré estime-t-il qu'il faudra pour reprendre la fabrication ou la vente, selon le cas ? Le choix du mode d'assurance devra faire l'objet d'une discussion très sérieuse entre le courtier et l'assuré afin qu'il n'y ait pas de désappointement ou de surprise après un sinistre. L'assuré veut-il se limiter à une période donnée ? Estime-t-il que la fabrication ou la vente ne pourra reprendre que lentement après un sinistre sérieux ? Veut-il se limiter à quatre mois, à cinq ou à six mois ou davantage ? Si la machinerie ou les marchandises viennent de l'étranger, il faudra, dans chaque cas, calculer aussi exactement que possible la date de remise en état ou de reprise de la vente à une allure suffisante pour permettre à l'assuré de faire face à ses besoins.



Il y a là quelques points importants, mais qui ne font que commencer l'étude en commun entre l'assuré et le courtier. Si cette étude préliminaire est au début des relations des intéressés, elle n'est qu'un point de départ, si l'assuré et le courtier ne veulent pas s'exposer à des mécomptes sérieux.

Dans tous ces échanges de propos, il ne faudrait pas que le client trouve son courtier trop curieux. Rien ne doit être laissé au hasard, en effet. L'assurance coûte cher, mais elle rend des services incontestables, quand elle est bien faite.