

Propos sur quelques anomalies de l'assurance au Canada

Gérard Parizeau

Volume 23, Number 3, 1955

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1103304ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1103304ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (print)

2817-3465 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this document

Parizeau, G. (1955). Propos sur quelques anomalies de l'assurance au Canada. *Assurances*, 23(3), 81–92. <https://doi.org/10.7202/1103304ar>

Assurances

Revue trimestrielle consacrée à l'étude théorique et pratique
de l'assurance au Canada

Autorisée comme envoi postal de la deuxième classe.
Ministère des Postes, Ottawa.

Les articles signés n'engagent que leurs auteurs.

81

Prix au Canada :
L'abonnement : \$2.00
Le numéro : - \$0.75

Directeur : GÉRARD PARIZEAU

Administration :
Ch. 18
410, rue St-Nicolas
Montréal

23e année

MONTRÉAL, OCTOBRE 1955

No 3

Propos sur quelques anomalies de l'assurance au Canada

par

GÉRARD PARIZEAU

I — Le paradoxe de la commission

La commission est la rémunération de l'intermédiaire. L'agent la reçoit de l'assureur, comme aussi le courtier; ce qui semble moins normal dans le cas de ce dernier qui est le représentant de l'assuré. C'est un usage du métier, assez heureux, il faut l'admettre, puisque, autrement, l'assuré irait d'instinct vers l'agent dont les services lui coûteraient moins cher au premier abord. C'est une curieuse situation que celle du courtier qui agit pour le compte de l'un et qui est rémunéré par l'autre. L'explication de cette situation paradoxale, c'est que l'assureur rémunère un apport d'affaires. On dit souvent qu'il est impossible de servir deux maîtres à la fois. Et c'est

juste ! Ce qui explique comment le courtier peut considérer qu'il n'en sert qu'un, c'est que l'assuré le quittera s'il n'est pas satisfait de ses services. La loi indirectement resserre les liens entre eux, en rendant le courtier responsable de ses actes à titre de mandataire. S'il accepte le mandat que l'assuré lui confie, le courtier est donc lié à celui-ci pour la bonne exécution des instructions qu'il a reçues. Et c'est ainsi qu'au lien de continuité s'ajoute l'intérêt de droit pour faire du courtier le représentant de l'assuré, bien que sa rémunération provienne de l'assureur. Condition paradoxale à première vue assurément, mais que la pratique se charge de corriger.

La commission n'est pas toujours fonction du travail exigé de celui qui la reçoit. La commission est faible quand la concurrence n'est pas grande; c'est le cas de l'assurance de responsabilité professionnelle, par exemple, que traitent deux ou trois assureurs au Canada. On peut dire qu'en somme la commission est plus ou moins élevée selon la résistance de l'assureur ou les exigences et l'influence des intermédiaires. Elle est faible en automobile et forte en incendie, qui sont les deux pôles extrêmes. En assurance-vie, elle est forte la première année, faible la seconde, très faible par la suite; ce qui est assez logique dans ce domaine où l'effort de l'agent se fait surtout au moment de la vente. Dans le cas de l'assurance-vie collective, la commission est un facteur négligeable dans le coût. En assurance-automobile, la commission fut substantielle tant que les assureurs ne se furent pas solidement groupés sous l'effet de mauvais résultats. Dès le moment où l'entente a succédé à la pagaïe, la commission-automobile a diminué sensiblement, au point de dépasser à peine les besoins du courtier ayant pour bureau autre chose qu'un coin de son appartement ou le fond de sa poche. Car il y a des agents et de prétendus courtiers qui font tout faire par les autres, sauf le démarchage; et encore certains fils à

papa s'en tirent-ils honorablement en limitant leurs initiatives au minimum, le nom seul de leur père suffisant à attirer vers eux des affaires qui rapportent assez pour les faire vivre. Et cela pose le débat qui divise assureurs et courtiers. Ceux-ci disent avec assez de raison : avec le régime actuel, vous mettez tout le monde sur le même pied, celui qui fait le travail pour vous et celui pour qui vous le faites. A l'un comme à l'autre, vous donnez la même rémunération, en laissant au premier le soin d'obtenir avec le volume d'affaires un rendement suffisant. Vous ne tenez pas compte que l'un vous épargne des frais considérables, tandis que l'autre surcharge votre personnel.

83

La concurrence et le temps opèrent parfois des changements d'attitude que les arguments les plus solides n'avaient pu obtenir jusque là. Les assureurs étant des hommes comme les autres, il arrive, en effet, que les bonnes résolutions du début fassent place à de nombreux cas d'exception.

Il arrive aussi qu'on veuille à certains moments corriger ou accepter un état de choses, sous la poussée des réclamations collectives. Récemment, par exemple, pour reconnaître l'effort fait par les agents en dehors des grandes villes, on a opéré un relèvement des commissions, destiné également à les uniformiser. C'est ainsi qu'on a établi en assurance contre l'incendie une différence, au point de vue de la rémunération, entre l'agent et le courtier émetteur de polices¹ et celui qui compte sur l'assureur pour faire tout le travail.² Cela est bien, puisqu'on reconnaît la différence d'effort, mais cela est encore insuffisant puisque l'écart n'est que de deux et demi pour cent. Celui qui donne un simple coup de téléphone à l'assureur et qui attend qu'on lui envoie la police, sans rien faire d'autre; celui qui a ou qui n'a pas de bureau, pas de personnel et pas d'autres frais que la papeterie (et encore

¹ « Recording agent ».

² « Non recording agent ».

souvent il utilise celle de l'assureur), les timbres et les avances de primes, reçoit

a) la même rémunération que celui qui a de gros frais de bureau, mais n'émet pas la police;

84

b) deux et demi pour cent de moins que celui qui fait tout le travail de démarchage, d'inspection, de préparation de la police. Celui-là, dira-t-on, a généralement un contrat qui lui permet de toucher une commission supplémentaire sur les profits réalisés avec son agence. C'est juste, mais les *city agents*, dont c'est le cas, ne sont pas tellement nombreux. Ceux-là doivent compter sur le volume d'affaires pour faire face à des frais qu'ils évitent à l'assureur.

En somme, ce que l'assureur rémunère surtout à l'heure actuelle, c'est l'apport d'affaires, l'effort personnel du démarcheur, beaucoup plus que le travail d'exécution fait par l'intermédiaire: inspection, rédaction de l'intercalaire, discussions avec le syndicat, préparation de la police; tout cela ne vaut dans l'esprit de l'assureur que deux et demi pour cent. La qualité des affaires et l'effort individuel n'interviennent que secondairement dans la rémunération de l'intermédiaire. Et c'est cette deuxième situation paradoxale que nous voulons signaler ici, tout en ne nous faisant pas beaucoup d'illusions sur la possibilité d'une correction collective. Là également la pratique et la concurrence se chargent dans quelques cas de rétablir un certain équilibre avec le temps et les circonstances: ce en quoi excelle tout milieu anglo-saxon, passé maître dans l'art d'adapter la pratique sinon à la logique du moins aux besoins individuels.

II — La commission, base de l'« Agency System »

La commission est la base de l'*Agency System* en Amérique. C'est elle qui unit l'intermédiaire et l'assureur dans cette immense entreprise qu'est l'assurance. Nous ne croyons

pas nous tromper en affirmant que c'est le mode de rémunération du démarcheur qui explique le succès de l'assurance aux États-Unis et au Canada. L'assurance est une chose qui se vend, suivant l'expression reconnue en Amérique. Mais non, disent certains, elle s'achète. Que l'assurance s'achète ou se vende, son extraordinaire essor s'explique surtout par la non moins extraordinaire organisation de la production. Qu'on se moque un peu de ses multiples concours qui font penser aux ventes des grands magasins, qu'on la critique pour l'hécatombe qui accompagne les crises, qu'on trouve qu'elle accapare l'économie individuelle, il n'en reste pas moins que si l'assurance a pris autant d'importance, cela est dû en grande partie à l'effort personnel des intermédiaires, agents ou courtiers, dont la ténacité vient à bout en Amérique des esprits les plus fermés à l'assurance. Le régime n'est pas sans défaut. La production coûte cher. Dans sa conception actuelle, la rémunération de l'agent, en assurance sur la vie par exemple, pousse à la production intense avec ses abus. A ce point de vue, l'assurance-vie est critiquable, bien qu'on ait fait un effort intelligent et sérieux de conservation depuis quelques années.

85

En assurance autre que vie, on ne fait pas le même effort qu'en assurance-vie pour former l'agent. Comme le domaine est beaucoup plus vaste, les expériences se font trop souvent sur le dos du client; il y a encore trop d'agents qui ne connaissent pas suffisamment leur métier, malgré l'effort tenté pour mettre à leur disposition des textes, des cours, une formation accessible aux gens de bonne volonté.

Si la commission est un élément coûteux de la production, lorsqu'elle ne fait que rémunérer l'apport d'affaires, elle est, nous le répétons, la cause principale de l'extraordinaire essor de l'assurance en Amérique. Comme dans n'importe quelle entreprise, il ne suffit pas d'avoir un bon produit, il

faut que quelqu'un se charge de l'offrir au public, d'en faire valoir les qualités. Or cela, c'est le rôle de l'agent ou du courtier. L'assurance sur la vie, par exemple, devrait se placer d'elle-même si elle satisfait un besoin véritable. Pour en convaincre l'acheteur, il suffirait d'éveiller en lui le désir de s'acheter des souliers, des vêtements, des aliments. Théoriquement, on a raison de raisonner ainsi. Mais en pratique les choses se passent différemment. Si le public est assez bien convaincu dans l'ensemble des avantages de l'assurance, il la place dans l'échelle de ses besoins, loin derrière les produits de première nécessité, dont il a un besoin immédiat. L'assurance qui prévoit le pire, dont on doute toujours malgré tout, est quelque chose d'impalpable, d'imprécis, qu'on aperçoit bien seulement lorsqu'on a subi soi-même le contrecoup financier d'un sinistre. Si le feu a détruit la maison du voisin, on est déjà tenté de s'assurer soi-même au cas où la même chose se produirait chez soi. Mais on a tendance à remettre à plus tard, en se persuadant que le même risque n'existe pas entièrement chez soi. Pour être persuadé qu'il faut assurer son automobile, ne faut-il pas avoir été menacé d'un gros dommage ou d'une responsabilité quelconque envers les tiers ? A moins que quelqu'un dont c'est le métier se charge de nous ouvrir les yeux sur les risques que nous courons. Et c'est ainsi que l'agent ou le courtier complète l'œuvre d'une publicité tenace et intelligente, en faveur d'une chose intangible, d'un événement probable, mais non certain ou si lointain que l'optimisme naturel de chacun ne veut s'y arrêter.

Est-ce à dire que l'assurance a un caractère tellement artificiel que, pour la répandre il faut employer des méthodes dont le caractère étonne parfois. Nous le croyons, car l'assurance n'a pas pour s'imposer la même force d'attraction que les choses de première nécessité. Elle se présente comme un besoin complémentaire dans une société exposée à des

risques nombreux et dont les conséquences sont souvent très graves. Mais d'elle-même, elle ne s'impose que par une répétition constante des mêmes arguments, des mêmes démarches. Or, à ce point de vue, l'intermédiaire a un rôle de premier plan. A tel point que partout où on n'a pas voulu avoir recours à lui de façon régulière, l'entreprise n'a guère eu de succès, qu'il se soit agi du gouvernement ou de l'initiative privée. Mentionnons par exemple les rentes viagères de l'État qui, pendant longtemps, présentèrent un extraordinaire avantage par rapport aux rentes des sociétés privées, sans presque pénétrer dans le public. Ce n'est qu'à partir du moment où la vente fut organisée rationnellement que les gens commencèrent de comprendre l'avantage qu'on leur offrait. Or c'est à peu près vers ce moment-là que l'écart entre le tarif de l'État et celui des sociétés privées fut sensiblement diminué. Autre exemple, l'assurance-vie des anciens combattants créée après la guerre de 1939 et qui donna bien peu de résultats parce que la vente ne fut pas organisée de façon satisfaisante.

On nous objectera peut-être le cas des *direct writers* c'est-à-dire des sociétés qui n'ont pas d'agents et qui, malgré cela, réussissent à faire des affaires considérables. D'accord, mais pour y arriver ces sociétés ont fait un énorme effort de publicité et elles ont dû avoir un personnel nombreux, dont la fonction est justement de remplacer les agents et les courtiers. Avant de juger ces derniers inutiles et trop coûteux, il faudrait se rappeler que les *direct writers* font porter toute leur publicité sur le bas prix de leurs services, prenant en somme avantage de l'effort individuel déjà fait par les agents de leurs concurrents pour créer psychologiquement le besoin. Pour que les entreprises de ce genre puissent réussir, il faut en effet, que la voie ait déjà été ouverte. Comment l'agent ou le courtier se défendent-ils ? C'est en assurance-automobile

que la bataille est engagée. Les moyens qui leur sont offerts sont triples: montrer à l'assuré l'avantage que présentent leurs services et en particulier le fait qu'ils peuvent être très utiles auprès de l'assureur au moment du règlement d'un sinistre ou si l'assureur cherche à annuler la police parce que les sinistres sont trop nombreux. Argument bien peu substantiel, dira-t-on! Que non! Car celui qui coupe les prix, suivant l'expression reconnue, a souvent tendance à rogner sur les indemnités ou à écarter ceux qui ont eu la malchance ou la maladresse d'avoir trop de sinistres. Le troisième argument du courtier, c'est la nécessité de faire surveiller l'ensemble du portefeuille d'assurance par une seule personne, afin d'éviter les erreurs, les vides ou les duplications.

Faut-il conclure à la nécessité de l'agent ou du courtier? Nous le croyons, car s'il est possible de *prendre une chance*, comme on dit familièrement, il est des risques en assurance qu'il ne faut pas courir quand on a des affaires d'une importance quelconque. A ce moment-là, un portefeuille d'assurance prend une telle étendue que le seul argument de prix ne peut pas être le meilleur. Il n'est pas négligeable cependant, et ce sera une des fonctions de l'intermédiaire de voir à ce que l'assuré ait les meilleurs contrats possibles et le meilleur prix. C'est à cette seule condition que sa fonction et sa rémunération se justifieront. L'élément amitié personnelle prend une importance de plus en plus relative, en effet. S'il ouvre les portes, il ne contribue pas à garder le courtier longtemps en place, à moins que celui-ci ne s'appuie sur une forte organisation et sur une complète connaissance du marché. C'est à cette conclusion qu'il faut venir quand on étudie la situation actuelle de l'*agency system*. Celui-ci a rendu de très grands services dans le passé pour créer et satisfaire un besoin de sécurité dans le public. Pour qu'il résiste aux attaques du dedans et du dehors, il a besoin de plus qu'une routine satis-

faite de peu. Il lui faut innover, chercher les meilleures solutions aux besoins de l'assuré et les satisfaire non en fonction de la rémunération possible, mais en tenant compte d'abord du besoin. C'est à la fois une constatation et un programme d'action.

III — Anomalies de la tarification

Rien n'est plus curieux que les méthodes de tarification suivies en assurance contre l'incendie au Canada et dans la province de Québec en particulier. Les tarifs existent. Ils ont été établis il y a longtemps à l'aide de ceux dont on faisait usage aux États-Unis. On les a modifiés légèrement, replâtrés, rapiécés et diminués de pourcentages variables, 10, 25 ou $33\frac{1}{3}$ pour cent, selon l'endroit et l'objet de l'assurance, c'est-à-dire l'immeuble ou le contenu et l'affectation de l'immeuble. Dans un effort pour faire admettre la règle proportionnelle pour les risques commerciaux ou industriels à Montréal, on a établi le taux suivant la méthode antérieure, c'est-à-dire en enlevant environ 20% du tarif ordinaire,¹ puis on a décidé d'imposer une augmentation de 50% lorsque la police ne contient pas la règle proportionnelle. Sur la carte de tarification, deux taux apparaissent, l'un à gauche indique normalement le chiffre à employer sans la règle proportionnelle. À droite apparaît celui qui a trait à la règle proportionnelle. Le premier est censé représenter le second augmenté de cinquante pour cent. Mais il arrive que le premier ne soit que le taux ayant servi de base au tarif de la règle proportionnelle. Pourquoi? Mais simplement, croyons-nous, parce qu'on n'a pas décrété qu'il fallait agir autrement.

Si le taux est augmenté à Montréal c'est, avons-nous dit, afin de généraliser l'usage de la règle proportionnelle en exigeant un tel écart de prime que l'assuré soit amené par la force des choses à accepter la règle proportionnelle comme

¹ Dans le cas d'un immeuble de première classe.

90

une chose excellente en soi puisqu'elle lui évite une importante augmentation. On espère ainsi diminuer graduellement la résistance qui, autrement, aurait accueilli l'imposition d'une règle générale. La mesure n'est pas mauvaise, bien au contraire, mais elle mettrait les assureurs en contradiction avec eux-mêmes, devant ceux qui veulent réfléchir si, en assurance, nous l'avons noté, presque tout n'était opportunisme. A Montréal, par exemple, l'augmentation pour l'absence de règle proportionnelle est de 50% pour les risques commerciaux. A Québec et à Sherbrooke, la réduction, si on emploie la règle proportionnelle est de 20%¹; à Ste-Agathe, elle est de 10%. A Laval-des-Rapides, comme à Ste-Adèle, il n'y a aucune réduction. Pourquoi cette différence qui va de 33 $\frac{1}{3}$ % à 0? L'intention avouée de la règle proportionnelle n'est-elle pas de forcer l'assuré à souscrire un montant d'assurance qui répartira mieux les sinistres entre assureurs et assurés puisque chacun prendra sa part des dommages? Sans la règle proportionnelle, l'assuré n'est co-assureur que si les dommages dépassent le montant d'assurance! En faisant prendre sa part à l'assuré dans le cas d'insuffisance d'assurance, l'assureur évite de porter tout le poids des sinistres partiels. Nous savons que la tarification actuelle ne permet pas d'accorder une réduction là où règne le tarif minimum. Mais si l'intention principale de la règle proportionnelle est de forcer l'assuré à souscrire une assurance plus élevée — ce qui est normal — pourquoi accorde-t-on 33 $\frac{1}{3}$ % à Montréal, 20% à Québec, 10% à Ste-Agathe, et rien à Laval-des-Rapides ou à Ste-Adèle?

Veut-on d'autres exemples d'anomalies dans la tarification employée? Dans certains villages ou petits centres, on a fait un effort pour lutter contre l'incendie. Ainsi, on a installé une canalisation d'eau d'un diamètre suffisant et

¹ Pour un immeuble de première classe.

suffisamment alimenté; on a acheté une voiture abondamment pourvue de boyaux, d'extincteurs chimiques, de haches, pics et autres instruments dont les pompiers font un usage vigoureux, sinon toujours judicieux. Dans la voiture se trouve aussi un réservoir contenant de trois cents à cinq cents gallons et une pompe destinée à chasser l'eau du réservoir à la pression voulue. Des pompiers volontaires complètent l'organisation. Grâce à cela, des résultats pratiques ont été obtenus. Si on arrive à temps, si tous les hommes sont à leur poste, il y a de fortes chances que l'incendie soit éteint avant qu'il ne soit trop tard; à moins que la neige n'empêche l'accès de l'immeuble là où la charrue ne se rend pas régulièrement, que la borne-fontaine soit gelée l'hiver, que l'été le puits ne soit desséché, à moins que l'accès à la rivière ou au réservoir ne soit rendu impossible par l'accumulation de neige au printemps. Car la voiture dans certains cas doit être à vingt pieds du point d'eau pour fonctionner.

91

Des résultats appréciables ont donc été obtenus grâce à l'organisation d'un service incendie. Il faut le reconnaître par une réduction de tarif. Mais pourquoi celui-ci tombe-t-il tout à coup de moitié? Pourquoi coûte-t-il plus cher à Montréal d'assurer une maison de bois qu'à X, petit village ou petit centre, où les conditions sont celles que nous décrivions précédemment? Pourquoi une maison d'été située dans un rayon de cinq cents pieds d'une prise d'eau¹ a-t-elle le même tarif que celle qui est dans les bois, loin de tout et exposée au feu de brousse ou de forêt? Pourquoi réduit-on le tarif des maisons d'habitation et ne touche-t-on pas aux risques commerciaux là où on fait un effort pour prévenir l'incendie?

Où nous voulons en venir? Mais à ceci qui est très simple. Si on fait en ce moment un effort de centralisation et de simplification des polices d'assurance, il faudrait faire

¹ Nous imaginons ici le cas d'un village dont le standard de protection n'est pas suffisant pour le faire classer dans les groupes A. B. C. D. ou E.

de même pour la tarification. Ce n'est pas un rapiécage que nous demandons, mais une refonte, une revision de tout cet appareil de taux, de restrictions, d'exceptions et, précisons, de contradictions qu'est devenue une méthode de tarification bonne il y a un demi-siècle, mais qui est dépassée depuis longtemps. Quels que soient les barèmes adoptés, ils contiendront une fort part d'arbitraire et d'erreurs, mais de grâce qu'on mette à l'étude tout ce vaste appareil, qu'on en fasse quelque chose de mieux adapté à nos besoins, de moins contradictoire, de plus logique. Voilà le grand mot lâché. Qu'on nous excuse de l'employer, mais nous avons un grand besoin d'ordre et de méthode en ce moment. Et vraiment tout en reconnaissant au tarif actuel une certaine valeur d'utilité pratique, nous aimerions bien qu'il soit simplifié, mieux adapté à l'usage qu'on en fait couramment. Nous souhaiterions que le tarif soit autre chose qu'un rébus, dont la solution demande une grande habitude et qui expose à des erreurs ou à un traitement injuste. Rappelons-nous que si le programme des assureurs est à risque identique taux identique, il faut essayer d'arriver à ce résultat par les moyens les plus simples et les plus faciles.