

Le courtier d'assurances au service du public

Gérard Parizeau

Volume 12, numéro 2, 1944

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1103030ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1103030ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)

2817-3465 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Parizeau, G. (1944). Le courtier d'assurances au service du public. *Assurances*, 12(2), 55-63. <https://doi.org/10.7202/1103030ar>

Assurances

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

Enregistrée à Montréal comme matière de seconde classe.
Les articles signés n'engagent que leurs auteurs.

Prix au Canada:
L'abonnement: \$1.00
Le numéro: 25 cents

Directeur: GÉRARD PARIZEAU

Administration:
Ch. 21
84 ouest, rue Notre-Dame
Montréal

55

12e année

MONTRÉAL, JUILLET 1944

No 2

Le courtier d'assurances au service du public

par

GÉRARD PARIZEAU

*Professeur d'assurances à l'École des Hautes Etudes Commerciales
de Montréal.*

Le courtier d'assurances est le représentant de l'assuré, tandis que l'agent est celui de l'assureur. Quoique théorique dans bien des cas, cette distinction tend à s'affirmer dans la pratique par les services que le mandataire de l'assuré rend chaque jour. Voyons avec quelque précision quelle est la nature de ces services. En les passant en revue, on comprendra que le courtage d'assurances est devenu une véritable carrière, comportant des responsabilités et exigeant une préparation et des connaissances techniques étendues.

56

Le courtier est un mandataire, puisque l'assuré lui confie le soin de le garantir contre des risques précis : incendie, vol, responsabilité. En acceptant, le courtier s'engage à exécuter les instructions qu'il reçoit, à la date qui lui est indiquée. Il doit d'abord connaître les besoins de son client. Pour cela, il doit commencer par les étudier. Il ne suffira pas que, sans s'informer, il accepte les instructions qu'on lui donne rapidement. S'il s'agit d'une assurance contre l'incendie, il faudra qu'il voit l'immeuble ou la chose à assurer, afin de la bien décrire dans le contrat et afin de constater l'exacte nature de la garantie nécessaire. Si la police contient la règle proportionnelle, il devra recommander à l'assuré de faire déterminer la valeur assurable pour être bien sûr que le montant d'assurance n'est pas inférieur à la somme exigée par l'assureur. Au cours du contrat, il lui faudra également suivre les fluctuations de la valeur, en employant les méthodes de contrôle que les règlements des assureurs mettent à sa disposition. Pour les autres assurances, le courtier devra aussi se rendre sur place pour discuter avec l'assuré et constater les faits lui-même. Le coup de téléphone ou la conversation rapide, au cours d'une rencontre fortuite, ne suffisent pas pour traiter une affaire sérieusement.

Mais pour comprendre ce qu'il faut à l'assuré, le courtier a besoin surtout de connaître son métier. Il doit saisir la portée exacte des polices, c'est-à-dire la garantie avec ses exceptions et ses exclusions. Depuis quelques années, il y a eu une véritable multiplication des contrats, mais, heureusement aussi, une évolution vers le groupement des garanties. Il n'en reste pas moins vrai que tous les contrats ne conviennent pas à tous les besoins, tant au point de vue prix que conditions. Savoir ce qui s'applique au cas de son client, voilà la seconde fonction du courtier. Elle est vaste

si l'on songe qu'une seule compagnie émet quelque soixante-quinze contrats différents et qu'on estime à 567 le nombre des assurances diverses qui sont actuellement traitées. C'est au milieu de cette abondance que le courtier doit agir.



Voilà la variété des contrats. Il reste à les étudier au point de vue des conditions et des prix. Certains sont *standards* ou tout au moins sont censés l'être. Ce sera au courtier de faire un choix. Il lui faudra aussi étudier le marché et prendre une décision lui-même à moins que l'assuré ne lui indique l'assureur. Le choix lui sera dicté non par l'importance de la rémunération, mais par les conditions du contrat, le prix de l'assurance, la solidité financière de l'assureur et sa réputation au point de vue du règlement des sinistres. Tout cela devient une question de routine, dira-t-on. Dans une certaine mesure seulement, car il y a actuellement une évolution qu'il faut suivre de près si l'on ne veut pas s'exposer à des erreurs graves. Malgré la guerre, cette évolution s'est manifestée depuis quelques années par une curieuse floraison de polices nouvelles, par une modification rapide des tarifs et de certaines règles techniques, qui indiquent à la fois une grande vitalité des institutions et un désir d'amélioration dicté par la nécessité. Ces changements imposent au courtier un constant travail d'adaptation dans un milieu extrêmement changeant. S'il ne le fait pas, il voit sa clientèle aller ailleurs, à moins qu'elle lui soit attachée par l'ignorance, par les liens de l'amitié, par un échange d'affaires, par la force de conviction ou par un certain charme personnel qui permet à quelques-uns de faire oublier leur maladresse, leur paresse ou leur incompétence.

Le moyen le plus sûr de garder sa clientèle, est évidemment de s'organiser. Le petit courtier a un bureau peu coû-

teux, il a généralement une secrétaire et, un certain nombre de fois par mois, un comptable fait les entrées dans ses livres, envoie les factures et, périodiquement, lui présente un rapport succinct des résultats. Ce courtier fait de petites affaires et il devrait s'en tenir là dans l'intérêt de ses clients, à moins qu'il ait une bonne connaissance du marché. Sa femme lui donne parfois un coup de main. Les polices arrivent toutes prêtes de chez l'assureur. Elles sont rapidement examinées, puis mises à la poste ou livrées par le courtier lui-même, selon sa méthode de travail. Si le courtier réussit à mettre la main sur des affaires plus importantes, il se rend rapidement compte qu'il doit s'organiser, sans quoi il s'expose à des bévues coûteuses.

S'organiser, cela veut dire avoir un ou des assistants à qui sont confiées des tâches particulières, les spécialiser afin de leur donner une connaissance plus précise du métier, leur donner les moyens de travailler vite et mieux, en ayant des subalternes assez nombreux pour les débarrasser des tâches secondaires. Cela veut surtout dire : assurer la vérification du travail. Il ne faut pas l'oublier, si une des tâches du courtier est de placer l'assurance aux meilleures conditions et au meilleur prix compatible avec la sécurité, une autre fonction non moins importante est de s'assurer que les documents sont uniformes et répondent bien aux besoins de l'assuré. Quand on doit s'adresser à cinq, dix ou vingt assureurs pour faire garantir un même risque, l'uniformité devient une question primordiale car, au moment d'un sinistre, l'indemnité sera basée sur la rédaction des contrats et non sur une vague intention des parties. Devant un tribunal, l'intention aura une certaine importance, mais le devoir du courtier, c'est d'éviter qu'il soit nécessaire d'avoir recours à la justice. Il ne peut empêcher son client de violer sciemment ou non les conditions de la police, mais

il peut prévoir ses besoins ordinaires à l'aide des clauses voulues et le mettre en garde contre les causes d'invalidité. Cela exige de sa part des connaissances techniques et légales, un personnel suffisamment nombreux, spécialisé et compétent et de fréquentes visites sur place.

Veut-on un aperçu plus précis de la besogne du courtier d'assurance contre l'incendie, par exemple ? Dès qu'il reçoit l'ordre de placer, il doit l'exécuter. La carte de tarification et le plan Goad lui donnent le taux, l'occupation et la construction de l'immeuble. Il n'a plus qu'à trouver preneur, c'est-à-dire à répartir l'assurance entre un ou plusieurs assureurs. Coups de téléphone, discussion, puis émission du bordereau de placement et de la réquisition qui permet d'obtenir le certificat d'assurance, valable pour trente jours. S'il s'agit d'un risque d'une importance quelconque, il sera bon d'aller sur place pour voir ce que l'on assure, pour photographier les lieux, faire un rapide plan par terre (dans le cas d'un risque assez étendu) et passer à travers les services de production; bref ce sera une rapide visite permettant de voir ce que l'on assure. On aura ainsi les premières données qui mettront le courtier en mesure de discuter avec l'assureur les besoins de l'assuré. S'il comprend bien ses fonctions, le courtier ne devra pas laisser l'assureur fixer le taux et les conditions du contrat à sa convenance. Sachant ce qu'il faut à l'assuré, il devra rédiger lui-même les conditions du contrat en exposant la situation exacte, sans chercher à tromper l'assureur, mais sans lui permettre d'abuser de la situation en glissant dans le texte des clauses dangereuses pour l'assuré. C'est à ce moment-là que se manifeste davantage la fonction de mandataire qu'est celle du courtier. Celui qui ne la comprend pas ne rend pas à son client les services que celui-ci doit en attendre.

Une fois émises, les polices parviennent au courtier, qui les examine, les vérifie, les fait modifier à l'occasion, fait entrer les détails à l'échéancier, au journal, fait préparer la facture et envoyer les contrats avec une lettre dans laquelle il souligne les points principaux à retenir : règle proportionnelle, délai de fermeture, nature de l'occupation, travaux de réparations, quantité maxima de corps chimiques, etc. Cette lettre est indispensable parce qu'elle attire l'attention de l'intéressé sur les conditions de validité de l'assurance.

Il ne suffit pas que la police soit exacte, il faut qu'elle le reste. C'est par l'inspection périodique du risque que le courtier s'assurera que l'assuré ne viole pas une condition importante du contrat. Oh ! dit-on souvent, l'assureur paiera quand même. Ce n'est pas si sûr que cela. La police lie deux parties, à des conditions expresses. Certaines ont une importance secondaire; d'autres doivent être observées si l'on veut que l'assuré garde son droit à l'indemnité. Si elles ne le sont pas, celui-ci se trouvera forcé, après un sinistre, d'accepter le compromis que l'assureur lui offrira; si ce dernier veut bien en consentir un. Ordinairement, dans une industrie ou dans un établissement commercial, personne n'exerce une surveillance quelconque au point de vue de l'assurance. C'est au courtier à y voir, en faisant comprendre à l'assuré qu'il ne fait pas de zèle, mais qu'il collabore avec lui pour prévenir une augmentation de taux, pour obtenir une diminution, ou pour empêcher les employés de l'assuré de violer une condition importante du contrat sans mauvaise intention, mais sans se préoccuper des conséquences. Il est facile en temps de guerre de dépasser la quantité de corps inflammable permise par le contrat sous prétexte qu'il est difficile de s'approvisionner. Des réparations ou de nouvelles constructions peuvent être faites sans l'autorisation nécessaire, un pavillon peut être transformé ou construit

sans que personne songe à avertir l'assureur, la valeur assurable augmente, les conditions de la règle proportionnelle ne sont pas observées, le fonctionnement des extincteurs est interrompu. Tout cela peut avoir des conséquences graves. Pour les prévenir, le courtier doit se rendre sur place, regarder, questionner, faire des observations, des suggestions et voir à ce qu'elles soient appliquées. Pour ne pas blesser l'assuré tout en s'en tenant à son devoir, il lui faut du tact, de l'esprit d'observation, des connaissances précises et l'art d'exposer une question simplement, mais avec précision.

61

Le courtier doit aussi acquitter la prime. Si l'assuré lui en a fait remise, la chose est très simple puisque, chaque mois, le comptable fait remise en bloc à chaque assureur des primes versées, déductions faite de la commission. Souvent l'assuré ne règle pas la prime immédiatement. Le courtier est alors censé en faire l'avance à l'assureur dans un délai plus ou moins grand, selon le crédit dont il dispose. S'il ne le fait pas, il devient responsable du prorata;¹ sans quoi l'assureur demande l'annulation de la police, comme les conditions du contrat l'autorisent à le faire. Le courtier joue le rôle de fiduciaire de la prime dans le premier cas et de banquier, dans le second. S'il fait l'avance, il ne doit pas se servir des fonds de ses autres clients, en organisant un roulement qui lui permette de financer son entreprise à l'aide de l'argent reçu en fidéicomis. La meilleure manière de procéder, c'est de faire une analyse régulière du compte de fidéicomis, afin de pouvoir séparer la part des clients de la sienne. Ainsi, il saura qu'il est en mesure de *financer* tel client, sans emprunter la somme à tel autre. Il faut que l'avance provienne de son avoir. Si elle est empruntée à d'autres, il y a là une opération inadmissible et tout à fait

¹ C'est tout au moins la pratique.

hors du mandat que l'assuré a tacitement donné au courtier en lui versant la prime.

62 Mais le courtier a une autre fonction : celle de surveiller l'échéance des polices de ses clients. Par définition, un contrat d'assurances est un document qu'on jette dans un tiroir dès qu'on le reçoit, sans y jeter le moindre regard. Est-il satisfaisant ou non, est-il en vigueur, on le sait pas, mais on l'espère. Le courtier doit suivre l'échéance de près. Pour cela, il dispose de plusieurs sources de renseignements. La première, c'est son échancier, fait d'un double du bordereau de placement ou de la facture, d'un livre spécial ou du journal des assurances, dont une colonne peut à l'occasion servir à cette fin. Il y a aussi les doubles des réquisitions classés par ordre chronologique et les avis d'échéance envoyés par les assureurs. Enfin, dans certains bureaux, on dispose d'un registre spécial qui groupe les échéances mensuelles et qui permet de faire une dernière vérification de l'échancier initial. Avec ces multiples modes de contrôle, il semble bien difficile de faire une erreur. Quelle que soit la manière de procéder, le courtier doit pouvoir avertir l'assuré de la date d'expiration de ses polices.

Il doit également pouvoir renseigner rapidement l'assuré si celui-ci veut savoir ce qu'il assure et à quel prix. Pour l'assurance contre l'incendie, il faudra avoir des cartes précises, classées dans l'ordre alphabétique. Pour les autres assurances, il suffira d'avoir des dossiers au nom de chacun, contenant la copie des contrats en vigueur.

Restent les sinistres. C'est une des fonctions du courtier d'avertir l'assureur le plus tôt possible que l'assuré a eu un sinistre. Il lui faut d'abord bien faire comprendre à l'intéressé que l'avis doit être donné rapidement, quelles qu'en soient la nature et l'étendue. Ce n'est pas à l'assuré de juger s'il y aura ou non une réclamation et ce n'est pas à

lui de décider si une indemnité sera versée. Avec tout le tact voulu, le courtier doit persuader l'assuré de l'avertir immédiatement après un sinistre et de lui communiquer tous les renseignements possibles : date, noms des témoins, circonstances, etc. L'avis envoyé, le courtier ne doit intervenir dans le règlement que pour le faciliter; il fera bien de laisser les parties discuter entre elles, en se contentant de conseiller, de donner des indications générales afin de ne pas avoir l'air de tout régenter. Son rôle n'est pas d'imposer tel ou tel règlement, mais d'éclairer, d'aider, de préciser et, au besoin, d'employer son influence pour faire valoir le point de vue raisonnable, *mais raisonnable seulement*, de l'assureur ou de l'assuré. Il n'est ni l'arbitre, ni le juge; il n'est que le conseiller. Pour se tenir au courant et pour garder les renseignements dont il aura besoin tôt ou tard, le courtier devra avoir des dossiers de sinistres dans chaque cas; dossiers tenus à date, bien classés. Ainsi, il sera en mesure de renseigner son client à n'importe quel moment, de fournir les détails nécessaires aux assureurs qui accepteront le risque plus tard, de rectifier certaines affirmations hâtives si la police est jamais annulée et de discuter le placement de l'affaire avec un autre assureur, en connaissance de cause.

63



Ces faits auront-ils convaincu le lecteur que le courtier rend de précieux services dans un domaine qui se complique chaque jour ? S'ils y sont parvenus, nous en serons heureux, car c'est la conclusion qui nous paraît ressortir de l'analyse des opérations auxquelles le courtier d'assurances se livre chaque jour.