

Rôle et formation de l'assureur-vie

Paul Audet

Volume 13, numéro 1, 1945

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1103048ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1103048ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)

2817-3465 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Audet, P. (1945). Rôle et formation de l'assureur-vie. *Assurances*, 13(1), 23–28.
<https://doi.org/10.7202/1103048ar>

Rôle et formation de l'assureur-vie⁽¹⁾

par

PAUL AUDET

23

Ce n'est pas tout de prévoir la multiplicité des besoins de sécurité et d'offrir différentes alternatives susceptibles de les satisfaire. En effet, il ne faut jamais perdre de vue qu'il s'agit en l'occurrence d'un régime d'assurance volontaire qui repose sur la responsabilité morale et sur l'initiative personnelle des individus. Il implique que chaque homme, dont le revenu est suffisant, est prêt à assumer ses propres responsabilités à l'égard du risque et qu'il est en mesure de choisir un système de sécurité bien adapté à ses besoins présents et futurs.

Mais, malheureusement, ces conditions idéales sont rarement réalisées dans le concret. Il arrive souvent que l'individu n'a pas conscience de son devoir de prévoyance, soit que les exigences du moment l'entraînent dans une politique à courte vue ou qu'une certaine aisance provoque chez lui un sentiment de fausse sécurité. Il peut être incapable de définir les exigences de son besoin de sécurité, ou encore, ignorer les moyens variés que la compagnie met à sa disposition pour le satisfaire.

Donc, puisqu'il s'agit d'un système purement volontaire, l'offre est incapable, par sa seule force de rejoindre la de-

¹ Extrait d'une conférence par l'auteur, à l'Association des assureurs-vie, il y a quelque temps.

mande. D'autre part, la demande est souvent inconsciente d'elle-même ou incapable de se définir. D'où la nécessité d'un intermédiaire entre l'individu et la compagnie dont le rôle consistera à mettre la demande en contact avec l'offre.

Telle semble bien être la fonction précise de l'assureur qui est chargé d'adapter l'offre diversifiée de la compagnie aux exigences concrètes de la demande.

24

Précisément parce qu'il est un intermédiaire, qu'il sert de moyen terme, l'assureur a le double rôle de servir la demande et de représenter la compagnie. Sa fonction se situe dans la catégories des services, et comme il lui appartient d'organiser la sécurité des individus, il s'agit d'un service éminemment social. Ce n'est qu'après avoir clairement pris conscience de la nature intime de sa fonction et des exigences respectives des deux aspects qu'elle comporte, que l'assureur pourra être vraiment à la hauteur de sa mission.

Jusqu'ici l'assureur s'est trop souvent identifié uniquement à son rôle de vendeur, de représentant de la compagnie. Il s'est contenté en maintes occasions de se donner des objectifs de vente qu'il lui fallait atteindre à tout prix. Ainsi devenu un simple vendeur d'une marchandise un peu spéciale, il n'a réussi bien souvent qu'à importuner les gens pour tenter de parvenir plus rapidement à son objectif. C'est peut-être la raison qui explique, qu'en certains milieux actuellement, on se demande si l'assureur n'est pas autre chose qu'un parasite dont on pourrait facilement se passer. Certes l'art de la vente est nécessaire, mais il ne doit pas dégénérer dans ce qu'on pourrait appeler « the art of boring ». Il sera d'autant plus effectif qu'il sera soumis à l'art de servir.

En effet, la fonction première de l'assureur n'est pas tellement de représenter la compagnie, ni de maximiser son chiffre d'affaire, mais bien d'aider les individus à organiser

leur propre sécurité. Ainsi appelé à rendre un service social, il doit être avant tout un auxiliaire social dans toute l'acception de ce terme.

La première phase de son rôle comporte un travail d'enquête dont l'objet est de le renseigner sur la situation concrète de la population en général et des individus qui la composent. Il doit connaître par exemple la répartition des classes sociales dans une ville donnée, la structure des occupations, le niveau des salaires et la composition des familles. Il doit surtout enquêter discrètement sur les conditions de vie des individus, afin de se renseigner sur leurs occupations, leur âge, leurs revenus, leurs habitudes, leurs responsabilités familiales et la répartition approximative de leurs dépenses.

25

Ce n'est qu'après avoir terminé ce travail préliminaire que l'assureur peut déterminer quels sont les individus qui ont besoin de son assistance. S'il ne prend pas soin de faire cette étude, il s'expose à faire des démarches inutiles et à paraître importun.

La deuxième étape consiste à éveiller chez l'individu le sentiment de la responsabilité et à lui faire prendre conscience du devoir qu'il a de s'organiser un plan de sécurité aussi complet que possible. Il doit lui faire comprendre qu'il s'agit là d'un problème personnel, que personne, même l'État, ne peut résoudre pour lui. Comme c'est là une oeuvre d'éducation morale, l'assureur doit posséder au moins une connaissance élémentaire des principes de la philosophie sociale; il lui faut aussi du tact et de la psychologie, car pour convaincre et pour aider quelqu'un, on doit d'abord gagner sa confiance et s'en faire un ami.

Tout n'est pas cependant de lui indiquer son devoir, de lui montrer les exigences de la sécurité et de bâcler l'affaire le plus rapidement possible à la façon d'un vendeur à domicile de produits de beauté. L'assureur doit aider son

26

client à analyser et à définir son besoin en relation avec sa capacité financière. Pour être en mesure de l'assister vraiment à ce stage, il lui faut préciser et prolonger sa première enquête de façon à connaître parfaitement la situation actuelle de son client et à pouvoir estimer sa condition future. Il doit étudier aussi parfaitement que possible tous les détails de la vie familiale: l'occupation, l'âge, l'état de santé, le revenu et les possibilités d'avancement du chef de famille; le nombre, l'âge et le sexe des enfants; les habitudes de vie; le mode de répartition des dépenses et la situation financière de l'ensemble de la famille. Seul une étude de cette nature met l'assureur en mesure de préciser les risques qui menacent son client, de définir les exigences concrètes de son besoin de sécurité et de déterminer le degré de protection que sa situation financière lui permet de s'accorder. Il peut également profiter de l'occasion pour suggérer, s'il y a lieu, certains réajustements dans le budget et une meilleure distribution des dépenses, qui permettrait, avec le même revenu, d'atteindre un niveau de vie supérieur.

C'est ici surtout que l'assureur doit se révéler un assistant ou un auxiliaire social capable d'éclairer et de conseiller judicieusement l'individu. Il est sans cesse appelé à appliquer ses connaissances générales en économique et en service social à des problèmes qui varient avec chaque cas individuel. Il fait véritablement du « case work ».

Après avoir défini le besoin de la manière la plus précise possible et après avoir établi le montant disponible pour le satisfaire, il reste enfin à choisir un plan de sécurité bien adapté et à déterminer comment le paiement devra être effectué, si l'événement prévu se produit. Parmi les différentes solutions qu'offre la compagnie, il y a sans doute un système qui convient mieux que les autres à la situation de l'individu. Il s'agit de le trouver et d'en expliquer clairement le méca-

nisme afin que le client puisse faire un choix judicieux et raisonné. L'assureur doit donc connaître tous les plans que la compagnie met à la disposition de ses assurés et la structure juridique que revêt le contrat. Il lui faut étudier la législation de plus en plus compliquée qui régit le domaine de l'assurance, le système de taxation et les exigences du Code civil à propos du contrat et des successions.

La fonction de l'assureur, ainsi définie comme un service social, prend une nouvelle signification, une importance accrue. Elle devient une profession qui exige une longue préparation intellectuelle et des qualités morales souvent difficiles à acquérir. Cela veut dire qu'on ne s'improvise pas assureur, pas plus d'ailleurs qu'on ne devient subitement un véritable travailleur social.

27

On dira peut-être que la profession telle que je viens de la décrire brièvement constitue un modèle idéal rarement réalisé dans la pratique. Mais alors, c'est qu'il y a quelque chose à changer dans la réalité présente. Le simple vendeur d'assurance est nettement inférieur à sa tâche; il peut réussir momentanément, mais il agit comme l'industriel dont la seule ambition est de faire des profits sans se préoccuper de servir la communauté. Le monde d'après-guerre sera vraisemblablement impitoyable à l'égard de ces intermédiaires inutiles.

Nous allons vivre bientôt une grave période de transition pendant laquelle même nos institutions les plus fondamentales seront jugées. A un moment aussi dramatique, il ne suffira pas de répondre aux critiques qu'ils sont dans l'erreur ou de rappeler les gloires passées: les démonstrations apologetiques réussissent rarement à convaincre. Lorsqu'un adversaire est écouté, c'est qu'il trompe les gens ou qu'il existe de véritables sources de mécontentement. Dans bien des cas, les deux explications sont également vraies. Il est donc plus urgent que jamais de faire l'éducation du peuple et de lui

28

faire comprendre que l'organisation de la sécurité est un devoir personnel qui découle de la nature même de l'homme. De plus, il ne faut pas oublier que l'argument le plus effectif consiste à satisfaire les gens de façon à ne pas leur faire désirer un changement.

L'avenir de l'assurance volontaire et commerciale dépend en grande partie de l'assureur. Il est temps qu'il prenne conscience de sa responsabilité et de son rôle. Représentant de la compagnie auprès des individus, il est un travailleur social chargé d'aider les hommes à organiser leur propre sécurité. S'il perd de vue cet objectif fondamental, il sera la cause de son propre insuccès et il rendra un bien mauvais service à sa compagnie. Si, au contraire, il travaille à le réaliser, la société le récompensera d'avoir ainsi contribué à alléger les souffrances de l'humanité et sa reconnaissance s'étendra naturellement à l'institution qu'il représente.

