

Les devoirs de l'agent d'assurance sur la vie

Jules Derome

Volume 3, numéro 4, 1936

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1102810ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1102810ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)

2817-3465 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Derome, J. (1936). Les devoirs de l'agent d'assurance sur la vie. *Assurances*, 3(4), 121–129. <https://doi.org/10.7202/1102810ar>

Les devoirs de l'agent d'assurance sur la vie

121

M. Jules Derome les indiquait dans une conférence qu'il a prononcée à l'Association des Assureurs-vie de Trois-Rivières il y a quelque temps. Nous avons extrait les passages suivants de son texte, que nous citons avec plaisir car M. Derome y définit la fonction d'un intermédiaire dont l'utilité est souvent mal comprise par le public et, aussi, par lui-même.

Un excellent assureur à qui on demandait un jour à quoi il attribuait son succès, répondit ceci : « Je ne demande jamais à un homme de s'assurer avant de savoir pourquoi il doit le faire, je ne le quitte pas sans qu'il le sache. Voilà mon secret ». Ça ne semble pas bien malin, et pourtant peu nombreux sont les assureurs-vie qui préparent soigneusement leurs entrevues; on travaille plutôt au petit bonheur.

Voici, groupés sous un certain nombre de rubriques ce qui nous semble être les devoirs de l'agent d'assurance sur la vie.

1 — *Etudier chaque cas en particulier*

Le premier devoir est la recherche des raisons pour lesquelles le client en perspective doit acheter de l'assurance. La meilleure façon de procéder est de s'étudier soi-même : les raisons qui vaudront pour nous vaudront aussi pour le client dont le cas sera analogue au nôtre. Voici quelques réflexions

qu'on devra se faire : « J'ai tel âge. Je suis marié. J'ai quatre enfants. Je suis leur soutien. J'ai d'autres personnes à ma charge : je fais vivre mon vieux père. D'autres personnes risquent de tomber à ma charge : si mon beau-père mourait, j'aurais certainement ma belle-mère sur les bras. Si mon beau-frère disparaissait prématurément, il me faudrait venir en aide à ma soeur et à ses cinq enfants.

122

Si je venais à mourir, ma succession représenterait-elle un actif ou un passif ?

La valeur en espèces de ma succession suffirait-elle à couvrir mes dettes, et les dépenses occasionnées par mon décès ?

Une fois mes dettes payées, quel revenu ma femme et mes enfants retireraient-ils des valeurs que je possède actuellement ?

D'autres personnes pourraient-elles accorder plus de protection à ceux dont je suis le soutien que je le puis moi-même ?

Sinon, à qui demanderaient-ils protection ?

Combien devrais-je laisser pour leur garantir le strict nécessaire ?

En quoi une police additionnelle de \$5,000. ou de \$10,000. augmenterait-elle leur revenu ?

Et enfin, pour ne pas m'oublier complètement :

Mes biens actuels permettront-ils à ma femme et à moi de vivre de nos rentes lorsque nous aurons 60 ou 65 ans ? »

Les réponses que nous ferons nous-mêmes à ces réflexions, sont autant de raisons pour lesquelles nous devons nous assurer. Si nous réussissons à nous convaincre nous-mêmes, nul doute que nous aurons du succès auprès de notre client, sinon il vaudrait mieux ne pas l'aborder.

2 — *Faire un diagnostic exact*

Chaque client en perspective doit donc être l'objet d'une étude particulière de la part de l'assureur. Si en face de chaque cas, celui-ci se met dans la peau du client, se pose les questions énumérées précédemment et y apporte des réponses précises, il pourra, une fois en présence de son client, dont il aura étudié la situation et connaîtra les besoins, lui exposer les symptômes de son mal, et, fort de son diagnostic exact, lui dicter le traitement à suivre.

123

3 — *Dicter le traitement à suivre*

Le médecin, qui a examiné son malade avec soin, ne considère pas sa tâche terminée une fois qu'il a localisé le mal et en a déterminé la nature; il lui reste à enrayer ce mal en prescrivant au patient un traitement approprié. Ce n'est certes pas la partie la plus facile de la thérapeutique.

Ainsi en est-il de l'assureur-vie : après s'être rendu compte des besoins de son client il lui faut lui dicter le traitement qui remédiera à ses maux, en d'autres termes, lui offrir le plan d'assurance le mieux approprié à ses besoins. Pour y arriver, l'assureur-vie requiert une connaissance parfaite de la marchandise dont sa compagnie dispose, une compréhension intelligente des divers plans d'assurance, leur mécanisme, leurs caractéristiques, leurs avantages, ce en quoi ils peuvent aider à guérir tel ou tel mal, etc. En un mot l'assureur-vie doit connaître à fond son manuel d'agent que je compare volontiers à la pharmacopée, ce volumineux recueil dont se servent médecins et pharmaciens pour prescrire et préparer leurs médicaments. C'est tout un art que de savoir prescrire intelligemment: c'est vrai en assurance comme en médecine. Certains assureurs-vie ne connaissent de leur pharmacopée que deux ou trois formules, deux ou trois plans, qu'ils offrent, sans discrétion, à tout venant, comme une panacée contre tous les

maux. Ils oublient, ceux-là, que l'assurance diffère quelque peu des remèdes de l'abbé Warré, et qu'il faut en disposer à bon escient.

124

L'assureur-vie consciencieux se préoccupe donc d'étudier sans cesse son manuel et de lire les livres et revues spécialisés, écrits à son intention, et que lui recommandent sa compagnie et l'association des assureurs-vie. Il a soin de donner régulièrement à son cerveau des aliments appropriés à ses besoins, tout comme il donne à son corps trois repas quotidiens. Il réalise que, pas plus que son corps, son cerveau ne peut être fort et agissant, sans nourriture. Comment pourra-t-il, en effet, communiquer à ses clients des notions claires et précises d'une science qu'il n'aura pas approfondie lui-même ? Comment pourra-t-il guider, éclairer les autres, s'il oublie de tenir allumé le flambeau de son intelligence ? Mes chers collègues, si nous voulons jouer dans la société le rôle qui nous y est dévolu, ayons à cœur d'améliorer notre formation professionnelle : et l'étude est encore le meilleur moyen qui s'offre à nous. N'ignorons pas plus longtemps notre ignorance. Cultivons-nous. Forçons le respect du public non par l'audace mais par la compétence.

4 — *Prescrire le remède en dose suffisante*

Nous constituons tous, une certaine portion de capital humain que nous faisons fructifier par le travail de nos bras ou de notre cerveau; notre salaire, nos commissions, nos honoraires représentent l'intérêt de ce capital. Or, par malheur, ce capital humain disparaîtra un jour. Le devoir qui incombe à l'assureur-vie est donc d'évaluer ce capital humain et d'inciter son client à y substituer un capital, en dollars et cents, capable de compenser la perte du capital humain, et garantissant à l'épouse, aux enfants, au père ou à la mère de l'assuré — en un mot, à tous ceux dont il est le soutien —

un intérêt équivalant à son salaire, ses honoraires ou ses commissions.

Illustrons par quelques exemples : Une personne qui travaille 50 semaines, à raison de \$20.00 par semaine, touche \$1,000. par année. Réalisez qu'advenant son décès, il faudrait pour la remplacer un capital de \$25,000. placé à 4% d'intérêt. Celui qui gagne \$50.00 par semaine, représente \$65,000. dollars placés au même taux d'intérêt de 4%. Ces montants vous semblent énormes; j'aurais pu les doubler en me servant du taux d'intérêt des banques, 2%.

125

Combien dans cette auditoire peuvent se dire entièrement protégés par l'assurance au point que s'ils venaient à disparaître prématurément, l'autre capital pourrait se substituer à leur personne, donner un rendement égal à leur salaire, et remplir auprès de leur famille, leur rôle de père nourricier ? Bien peu, assurément. Et d'autres parmi vous me rétorquent soit par une crispation du visage ou un haussement d'épaules, que cette substitution complète de capitaux est, dans la plupart des cas, irréalisable. J'en conviens et j'admets que c'est l'infime minorité qui peut garantir aux siens, une succession intacte, grâce à l'adoption d'un programme d'assurance-vie complet. Tout de même, il ne fait pas de doute que si l'assureur-vie a la précaution de présenter sa marchandise sous cet aspect, nombreux sont les clients qui, s'imaginant jusque là avoir assez d'assurance, en prendront davantage lorsqu'ils l'envisageront non plus comme un capital, mais comme une source de revenu.

5 — *En indiquer le mode d'emploi*

Il ne suffit pas de prescrire le bon remède en quantité suffisante, on doit aussi en indiquer le mode d'emploi de façon que ce remède produise toute son efficacité.

J'ai relevé sur un flacon de remède de 16 onces, le mode d'emploi suivant : « Une cuillerée à thé dans un demi-verre d'eau trois fois par jour ». Que dire si j'avais absorbé tout le contenu d'un trait ? Croyez-vous que le tonique eût produit le même effet ?

126 Que penser de cet individu qui ne mange que pour vivre et qui, un beau dimanche matin, au déjeuner, se fait la réflexion suivante : « Manger trois fois par jour, ça m'ennuie; je vais donc absorber, séance tenante, l'équivalent des 21 repas de la semaine, et je recommencerai ainsi chaque dimanche matin ». A cet énergumène, vous répondriez peut-être : « Mon ami, vous avez l'âge de raison, et pouvez agir à votre guise. Prenez tout de même mon conseil : avant d'entreprendre ce repas pantagruélique, conviez à votre table, un prêtre, un médecin, un notaire, un embaumeur, un fossoyeur; chacun, croyez-moi, dans sa sphère respective, vous sera certainement d'une grande aide. »

Ce qui, à haute dose, constitue un poison violent, peut se métamorphoser en un réconfortant tonique, si on l'absorbe goutte à goutte; par exemple l'iode, poison mortel, que la Faculté recommande tout de même fréquemment pour usage interne.

Ainsi en est-il de l'assurance-vie. Absorbée en grosse quantité, c'est-à-dire payée au bénéficiaire tout d'un trait, sous forme de capital, elle n'accomplit que très rarement l'objet auquel l'assuré l'avait destinée. Verser \$1,000, \$2,000 ou \$5,000, c'est faire absorber d'un trait tout le contenu d'une fiole destinée à être pris à doses fractionnées, pendant un long espace de temps. Verser une assurance à des bénéficiaires, sous forme de capital, c'est étaler devant eux, des provisions capables de nourrir toute une famille pendant des mois et des années, et les exposer à trépasser d'indigestion aiguë. Verser

une assurance à des bénéficiaires sous forme de capital, c'est souvent leur faire absorber un poison violent qui les exterminera brutalement, alors que, versé goutte à goutte, ce même poison pourrait ne produire que des effets bienfaisants, pendant bon nombre d'années.

J'extrais d'un article, intitulé « Capital ou revenu » écrit par M. Thuribe Belzile et publié dans la livraison d'avril 1935 d'« Assurances », les passages suivants :

127

« L'assurance-vie payable sous forme de capital ne constitue donc pas toujours une protection efficace pour les foyers. Ce qui est particulièrement regrettable, c'est que, dissipé en folles dépenses ou en placements extravagants, le produit de l'assurance ne répond nullement aux vues du malheureux qui s'est saigné à blanc pour verser des primes.

« Il existe un moyen commode de faire produire à l'assurance des effets plus stables. C'est de la faire payer sous forme de revenu. Les polices contiennent une clause stipulant qu'à l'échéance du contrat le produit de l'assurance pourra, au lieu d'être versé en espèces, être converti en un revenu temporaire ou viager conformément au désir de l'assuré ou au choix du bénéficiaire ou de l'ayant droit, si l'assuré n'a pas fait le choix avant de mourir.

« Ce mode de règlement comporte de précieux avantages. En premier lieu, si l'assuré le demande, le revenu n'est pas escomptable et convertible en espèces. Le bénéficiaire aura beau avoir le goût de dépenser rapidement le produit de son assurance, il ne pourra pas toucher d'avance un seul versement de revenu.

« D'un autre côté, le règlement sous forme de revenu n'impose au bénéficiaire aucun frais de placement ou d'administration et surtout aucun risque de perte. »

Et un peu plus loin :

« C'est aux vendeurs — agents et courtiers — qu'incombe le devoir de renseigner leurs clients sur la façon dont ils peuvent disposer du produit de leur assurance. Le vendeur d'assurance-vie ne doit pas travailler uniquement en vue de toucher des commissions. Il a un rôle social à remplir. Il doit faire connaître à ses clients les détails ou les particularités des polices qu'il leur vend et leur faire voir tous les avantages qu'ils peuvent tirer de ces polices. Or, la police d'assurance n'intéresse le client qu'à cause du règlement. C'est pour le règlement qu'on achète une police d'assurance. C'est donc le règlement que le bon vendeur doit faire valoir. »

128

6 — *Visiter souvent le client*

Conscient d'avoir prescrit un remède salutaire, l'assureur-vie n'en doit pas pour tout cela, arrêter là son action bienfaisante sur son client. Il le visitera régulièrement et lui administrera au besoin quelques doses de remèdes préventifs contre les vents contraires qui soufflent parfois assez violemment aux changements de saisons. Il l'avisera aussi, s'il y a lieu, de tenir ses portes closes et d'interdire l'entrée de sa maison à certains maraudeurs, connus aussi sous les noms de charlatans, « rebouteurs » ou avorteurs, qui exercent sur ces vents contraires un ascendant remarquable et les font souffler dans la direction qui leur plaît.

7 — *Se faire payer le juste prix de ses services*

Enfin, une fois son travail effectué consciencieusement, l'assureur-vie devra se dédommager, conformément au tarif établi par sa compagnie, lequel tarif il s'est engagé, sous serment, de respecter. S'il a bien accompli sa besogne auprès de son client, il a droit de recevoir la juste rémunération de son travail, et c'est son devoir, en conscience, de la garder entière-

ment. Sinon il commet une double injustice : à l'endroit de ceux dont il est le soutien, et à l'endroit des autres assurés de sa compagnie. Comme le disait aux assureurs-vie du district de Québec, lors de l'ouverture de la semaine de l'assurance-vie, M. Adrien Pouliot, ingénieur-civil et professeur à l'Université Laval : « Tous les détenteurs de police forment une sorte de communauté, et l'on ne saurait en justice favoriser quelques membres au détriment des autres. »

129

Enfin, pour terminer, quelques mots sur un point essentiel de la coopération du public et des assureurs.

De même que l'association des assureurs-vie coopère avec le surintendant des assurances et les compagnies d'assurance elles-mêmes, de même le public doit-il coopérer avec les assureurs, pour que ceux-ci soient toujours dignes du mandat qui leur est confié, se rappelant que l'agent a des responsabilités et qu'il s'est engagé sous serment, à remplir fidèlement les devoirs qui lui incombent et à se conformer à la loi des assurances de la province de Québec.

Le public ne doit pas induire les agents à commettre des actes dérogatoires à l'honneur professionnel — un rabais sur les primes, par exemple — car, en agissant ainsi il travaille à son détriment. Celui qui veut une marchandise de qualité ne s'adresse-t-il pas au commerçant honnête et ne paie-t-il pas le juste prix ? En exigeant le partage de la commission, on prive l'intermédiaire d'une rémunération légitime; on l'expose à perdre sa licence et on compromet sa situation. Le client doit être humain et se rappeler le grand principe de charité chrétienne : « Ne faites pas aux autres, ce que vous ne voudriez pas qu'on vous fit à vous-même. »

Jules DEROME, L.S.C.

Gérant de la succursale de Trois-Rivières de la Sun Life.