

Le « switching » est-il toujours un crime ?

Lucien Ladouceur

Volume 5, numéro 2, 1937

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1102862ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1102862ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)

2817-3465 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Ladouceur, L. (1937). Le « switching » est-il toujours un crime ? *Assurances*, 5(2), 109–115. <https://doi.org/10.7202/1102862ar>

Résumé de l'article

Notre collaborateur aborde aujourd'hui un sujet délicat : le « switching » ou la reprise des contrats en assurance sur la vie. Comme on sait, l'attitude des compagnies d'assurance est théoriquement catégorique sur ce point : la résiliation est au désavantage de l'assuré. En pratique, elle l'est moins; car l'opinion qu'exprime ici M. Lucien Ladouceur est ouvertement ou non celle d'un très grand nombre de gens. Aussi, chaque année une part des affaires nouvelles résulte-t-elle d'un virement qui, à notre avis, ne serait avantageux pour personne si, au moment de la souscription du contrat, on avait uniquement tenu compte des besoins et des moyens de l'assuré. Or, tel n'est malheureusement pas toujours le cas à cause de l'ignorance ou du manque de conscience professionnelle d'un trop grand nombre d'agents. Le virement ou « switching » n'est-il pas alors recommandable quand l'assuré n'a pas la police qui lui convient ? Incontestablement, affirme notre collaborateur, qui n'hésite pas à bouleverser l'orthodoxie officielle.

La difficulté à notre avis est de savoir où et quand s'arrêter. Si l'on permet à chacun de recommander l'annulation sans frein, sous prétexte que l'assuré n'a pas ce qu'il lui faut, on expose le public à des abus sans nombre car l'assuré aura bien rarement ce qu'il lui faut.

Alors que faire ? Il faut former l'agent et le rémunérer différemment, répond M. Ladouceur. En cela, nous nous accordons pleinement avec lui; mais nous souhaitons une collaboration de l'Etat, des syndicats d'assureurs et des universités.

Un autre de nos collaborateurs présentera le point de vue des assureurs dans notre prochain numéro. Ainsi, le lecteur aura les deux aspects de la question. – A.

Le « switching » est-il toujours un crime ?

par

LUCIEN LADOUCEUR, L.S.C.

Agent de la Dominion Life Assurance Company

109

Notre collaborateur aborde aujourd'hui un sujet délicat : le « switching » ou la reprise des contrats en assurance sur la vie. Comme on sait, l'attitude des compagnies d'assurance est théoriquement catégorique sur ce point : la résiliation est au désavantage de l'assuré. En pratique, elle l'est moins ; car l'opinion qu'exprime ici M. Lucien Ladouceur est ouvertement ou non celle d'un très grand nombre de gens. Aussi, chaque année une part des affaires nouvelles résulte-t-elle d'un virement qui, à notre avis, ne serait avantageux pour personne si, au moment de la souscription du contrat, on avait uniquement tenu compte des besoins et des moyens de l'assuré. Or, tel n'est malheureusement pas toujours le cas à cause de l'ignorance ou du manque de conscience professionnelle d'un trop grand nombre d'agents. Le virement ou « switching » n'est-il pas alors recommandable quand l'assuré n'a pas la police qui lui convient ? Incontestablement, affirme notre collaborateur, qui n'hésite pas à bouleverser l'orthodoxie officielle.

La difficulté à notre avis est de savoir où et quand s'arrêter. Si l'on permet à chacun de recommander l'annulation sans frein, sous prétexte que l'assuré n'a pas ce qu'il lui faut, on expose le public à des abus sans nombre car l'assuré aura bien rarement ce qu'il lui faut.

Alors que faire ? Il faut former l'agent et le rémunérer différemment, répond M. Ladouceur. En cela, nous nous accordons pleinement avec lui ; mais nous souhaitons une collaboration de l'Etat, des syndicats d'assureurs et des universités.

Un autre de nos collaborateurs présentera le point de vue des assureurs dans notre prochain numéro. Ainsi, le lecteur aura les deux aspects de la question. — A.

110

Mon article d'avril ne se proposait pas précisément de plaire. Beaucoup, cependant, ont applaudi à ce que j'avais osé écrire. Oh! j'en ai scandalisé, peu heureusement. Il aurait mieux valu, m'a-t-on longuement expliqué, emmailloter la vérité. Triste siècle ou cette belle dame ne doit se montrer que voilée.

On m'a également reproché (que dira-t-on, cette fois, mon Dieu) mes accusations, susceptibles de nuire à l'assurance-vie et à ses représentants, chez les assurables qui pourraient les lire. Mais où veut-on que je dise ce que je pense, que nous pratiquions cette nécessaire dissection? Ce que nous aurons croupi dans nos défauts pour ne pas avoir osé en parler. Se taire . . . mais quel résultat cette mauvaise consigne . . . a-t-elle jamais donné?

Aujourd'hui, je parlerai du fameux « switching ». J'ai longtemps cherché le mot français capable d'en rendre tout le sens. J'avoue n'avoir rien trouvé qui me satisfasse. Aussi, garderais-je le mot si courant, qu'on a parfois envie de l'adopter. Nous n'en avons pas de définition officielle. J'imagine qu'il y en a au moins deux: celle des agents et celle des compagnies.

Pour l'agent seul, celui qui remplace un ou des contrats par un autre sans aucun avantage appréciable soit pour l'assuré, soit pour ses bénéficiaires, soit immédiat soit lointain, lèse l'intérêt du client qui prime celui des compagnies comme celui de l'agent et mérite une sanction. Comme les compagnies écrivent au dos de leurs contrats: « Toute personne qui vous conseille de discontinuer cette politique et de la remplacer par une autre, cherche, à vos dépens, son propre avantage » ou quelque chose d'approchant, il devient logique de conclure,

qu'à leur sens, tout remplacement de contrat par un autre s'appelle du « switching ».

Or, voilà une affirmation bien générale, un principe bien catégorique. C'est me dire, à moi vendeur rencontrant une personne à mon sens mal assurée, qu'alors je dois ou me taire, parce que lui conseiller un contrat dans ma compagnie serait *toujours* méconnaître son intérêt, ou lui indiquer les modifications dans les compagnies qui l'ont mal servi, satisfait de mon devoir accompli. Or, il se trouve que les deux attitudes me répugnent, la première, parce qu'elle est fautive, la seconde, parce que je hais qu'on me prenne pour un imbécile et un dupe.

Encore pour cette article, comme je ne dois pas abuser des pages restreintes d'une revue qui devrait pouvoir publier à cent pages au moins, je devrai me limiter hélas et, forcément, être incomplet, je m'en excuse. Voyons cependant. Tout agent sérieux et compétent, après avoir étudié les besoins et le programme d'assurance-vie d'un assuré, est fréquemment forcé de conseiller des modifications marquées. C'est une constatation courante, sans doute pénible mais logique quand on songe aux méthodes hâtives et à la formation inadéquate d'un grand nombre d'agents. C'est, par exemple, le cas de l'ouvrier traité à la « dotation 85 ans » quand il ne peut même pas acheter, au taux de la « vie entière », une protection adéquate à sa famille. J'hésiterais alors à démolir? Et quand c'est une dotation à plus court terme, il devrait alors exister un droit de recours en justice contre le vendeur ignorant ou cynique. Ou encore, à quel agent expérimenté n'est-il pas arrivé, après étude approfondie, de découvrir que tel déboursé, appliqué différemment ou en tenant compte . . . des clauses spéciales et particulièrement avantageuses que l'on peut greffer aux contrats, donne de meilleurs résultats, pratiques, tant à la mort, qu'à la retraite ou en cas d'incapacité? Ou même que ma connaissance de l'assurance-vie m'indique, qu'en remaniant le

programme de M. X., même avec perte légère, j'arrive à mieux satisfaire les besoins de sa famille et les siens propres, je me crois professionnellement tenu de lui conseiller un changement. C'est, en somme, l'histoire du bonhomme tout fier de se construire une maison de trois étages et qui arrête un sien ami architecte, pour lui en faire admirer les fondations. Après examen, ce dernier lui dit: « Je regrette la peine que je vais te causer, mais il serait plus qu'imprudent d'y poser trois étages ». Après calculs, vérifications, le bonhomme découvre la véracité du dire de son ami. Que faut-il conseiller alors, l'entêtement ou le recommencement courageux, sans doute dispendieux, mais, en définitive, moins que les dommages à brève échéance. Vingt fois l'an, l'assureur-vie est l'ami architecte qui doit désillusionner l'assuré. Et il ne faudrait pas toucher à ces contrats, allons donc! On nous dit qu'alors il faudrait lui conseiller les modifications dans les compagnies où il est assuré, charmant! Cette fois, c'est l'histoire du médecin consulté en second qui, constatant l'erreur ou la négligence grossière de son prédécesseur, corrige puis insiste afin que « son » client continue à son ignorant collègue un encouragement qu'il n'a jamais mérité estimant qu'un aussi beau geste vaut bien un vil métal. A ce compte, chers et prospères collègues calculez, votre revenu futur oui, j'ai dit futur, car pas un seul ne pratique cette méthode de dupe. Ce n'est pas moi d'ailleurs qui m'en scandaliserai. Qu'occasionnellement on doive, quand il y aurait perte grave et réelle, faire preuve d'un consciencieux désintéressement, j'en suis, j'ai des noms et vous en avez tous que nous pouvons donner pour fin de vérification à qui pourrait douter. Mais, quand la différence est insignifiante, je « bouffe » la transaction. Je me prétends très soigneux de mon honnêteté professionnelle et je ne reconnais à aucune compagnie le droit de dire, parlant de moi: « Toute personne qui vous conseille de discontinuer cette police et de la remplacer par une autre cherche, à vos dépens, son propre avantage ».

J'admets les pertes que signifient les abandons de contrats. Qu'on ne tente pas cependant de les corriger sur le dos des assureurs honnêtes et compétents en répandant chez le public l'injuste croyance que: « Toute personne etc. ».

Mais, enfin, me dira-t-on, le « switching » condamnable existe! En effet, et sur une douloureuse échelle, tant pour les compagnies que pour les assurés. Qu'on sévisse alors impitoyablement. Il y a faute, à base d'ignorance ou d'incompétence, peu importe, qu'il ait châtement. *Mais n'y a-t-il qu'un coupable?* Comparons à la médecine, puisque nous faisons de la « médecine économique ». Une fois l'étudiant admis à la pratique, il a le droit légal de soigner. S'il commet des erreurs, il est seul responsable parce qu'on a pris toutes les précautions en l'instruisant longuement; le mal est dû à l'inégalité intellectuelle des candidats. De ceci, il faut conclure que les compagnies qui livrent le public à des conseillers auxquels elles n'ont même pas inculqué les principes élémentaires de l'assurance-vie, partagent, par anticipation, la responsabilité des erreurs nombreuses et inévitables. On n'échappe pas aussi facilement aux conséquences de ses actes. Et, c'est tristement comprendre le problème du « switching » que d'espérer de solutionner par un erratique avertissement dont le plus clair résultat est de compliquer le travail de l'agent qui, pour se justifier, doit, belle situation, critiquer son employeur. Théoriquement, voilà qui devient compliqué? En pratique cependant, c'est très simple, tout le monde pêche à tour de bras, bien qu'en s'en défendant et les compagnies, dont l'agent est pincé, font l'impossible pour justifier.

Le mal est-il incurable? Absolument pas! Qu'on nous accorde une rémunération suffisante et fixe, alors nous ferons preuve d'un désintéressement qui réjouira toutes les compagnies. C'est impossible? Ce que je m'en doutais! Alors qu'on forme des vendeurs compétents, qu'on leur donne une

culture, qu'on en fasse des professionnels. Le client sera alors osculté et traité avec conscience et science. Le travail mieux fait ne prêtera qu'infiniment peu à ces remaniements de fond en comble qu'on appelle, à juste titre, la grande plaie de l'assurance-vie.

114 C'est en vain que l'on cherchera une autre solution. Je la dis le seul exutoire. Trouvez-moi d'ailleurs une carrière où l'on peut connaître un succès durable sans une formation sérieuse et sans un esprit chercheur. Négligeons les protestations de ceux qui ne veulent pas ou ne peuvent plus s'imposer pareille tâche, pardonnons-leur même les qualificatifs suprêmement humiliants qu'ils nous méritent chez le public, mais groupons les bonnes volontés, plus nombreuses qu'on ne l'imagine, afin de devenir des professionnels organisés, des conseillers économiques respectés et recherchés.

Disons-nous bien que cette mentalité supérieure, propre au professionnel et tant enviée ne tient qu'à la formation dont ils ont profité. Ce sont des disciplinés, conscients de leur valeur. On soigne une réputation péniblement acquise.

Dans mon dernier article, je suggérais un stage universitaire. On m'en a signalé le côté ardu à cause de la nécessaire collaboration financière des compagnies et le temps qu'il faudrait pour convaincre monsieur Tout-le-Monde. Heureusement, ce n'est pas le seul moyen d'atteindre au but rêvé. En voici un autre, je le livre à une discussion que je souhaiterais et à laquelle j'invite tous les biens intentionnés, les progressifs, les réalisateurs. Nous avons, à Québec, un département d'assurances. Or supposons qu'il instituerait un examen de compétence d'une très grande sévérité auquel les agents ne seraient nullement tenus de se présenter, mais qui donnerait droit à un titre absolument exclusif et « ronflant », pourquoi pas! Ce titre, il me semble aurait tôt fait de devenir précieux tant pour le titulaire qui, c'est humain, en répandrait vite la signification chez l'assurable que pour le public en raison du service

de haute qualité qu'il lui assurerait. Si bien que l'agent ordinaire se verrait, dans peu d'années, forcé de le rechercher, et pour ce, d'étudier ou de voir son revenu stagnant.

Le côté financier, i.e., honoraires des examinateurs et frais de déplacements seraient automatiquement réglés par le droit de présentation qui ne serait pas trop élevé, à \$20 ou \$25.

Je n'ai pas la prétention de préconiser la solution parfaite tant s'en faut, mais je cherche. Si tous en voulaient faire autant, nous trouverions.

115

N. B. — Je n'ai rien dit de l'importance de remanier l'échelle des commissions. Je sais qu'un camarade à moi veut exposer prochainement cet épineux problème et démontrer jusqu'à quel point l'intérêt de l'assuré et celui de l'agent sont souvent en conflit.

THE DOMINION LIFE ASSURANCE COMPANY

● qui rémunère ses agents d'après un mode tout à fait nouveau — elle les associe aux succès de l'entreprise.

● Aucune autre compagnie canadienne d'assurances ne rémunère aussi équitablement ses agents.



Parlez-leur-en.

Succursale de Montréal: ÉDIFICE DOMINION SQUARE

PAUL BABY
Gérant

ÉMILE DAoust — A. J. PINARD
Gérants Adjoints