

La fonction du courtier d'assurances

Jean Dalpé

Volume 45, numéro 4, 1978

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1103952ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1103952ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)

2817-3465 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Dalpé, J. (1978). La fonction du courtier d'assurances. *Assurances*, 45(4), 253–277. <https://doi.org/10.7202/1103952ar>

La fonction du courtier d'assurances

par

JEAN DALPÉ

Le rôle du courtier est souvent mal compris. Ces notes ont pour objet de préciser sa fonction dans l'opération d'assurances. Elle varie nécessairement suivant la nature, l'importance et la variété des affaires traitées, la formation et la spécialisation du personnel. A ce sujet, il faut signaler l'effort fait pour faciliter la préparation technique des courtiers et de leurs cadres importants par l'Association des Courtiers d'Assurances de la province de Québec. Le dernier séminaire sur le courtier et la nouvelle loi des assurances en est un exemple.

253

Pour comprendre l'importance de la fonction en assurance directe, il est nécessaire de distinguer entre:

- a) le simple apporteur d'affaires;
- b) et le gestionnaire.

Retenons d'abord la distinction entre l'apporteur et le gestionnaire.

L'apporteur d'affaires

L'apporteur d'affaires a une fonction limitée¹. Elle consiste à approvisionner l'assureur en affaires qu'il dirige çà et là, suivant les disponibilités du marché et ses liens particuliers avec tel ou tel assureur. Rarement, il émet la police. Quand il la reçoit de l'assureur, il la vérifie afin de se rendre compte si elle est bien conforme aux besoins de son client. S'il est nécessaire, il la fait corriger, puis la livre ou l'envoie par la poste avec la facture faite par lui ou obtenue de l'assureur;

¹ Il faudrait noter ici la différence entre le courtier — apporteur qui, théoriquement, jouit d'une certaine indépendance de mouvement, et l'agent qui, lié à un assureur particulier, doit lui apporter sa production et, enfin, le préposé de l'assureur qui, par son contrat d'engagement, est tenu de ne traiter qu'avec son employeur.

il perçoit la prime, la finance lui-même ou la fait financer par une agence de crédit. Dans certains cas qui réduisent le travail au minimum, c'est l'assureur qui se charge de facturer la prime; les services du courtier n'étant requis que si l'assuré se fait tirer l'oreille pour accepter le renouvellement, ou pour établir le lien au cours du contrat. C'est la règle de la facturation directe par l'assureur ou *direct billing*.

254

L'apporteur d'affaires conseille aussi son client sur la garantie ou interprète le contrat qu'il est censé bien connaître. Il interviendra aussi pour avertir l'assureur en cas de sinistre et, par la suite, pour faire assouplir ou arrondir un règlement insuffisant. Il pourra enfin faire valoir des arguments valables après un sinistre, mais qui n'auraient pas été invoqués ou auraient été mal compris par le représentant de l'assureur ou le préposé au règlement. Souvent, il pourra empêcher que le conflit n'aille jusqu'au tribunal ou à l'arbitrage.

Le pourcentage de sa rémunération a diminué depuis quelques années. Par contre, le montant de la prime et le nombre des voitures ou des risques assurés a augmenté; ce qui a compensé l'effort exigé par un bouleversement très grave de la capacité du marché. À certains moments, le déséquilibre a été tel qu'il a dû renoncer à placer une affaire:

- a) à cause de sa nature particulière;
- b) à cause du dossier de l'assuré;
- c) ou à cause du marché sensiblement restreint par l'expansion des affaires ou leurs mauvais résultats en 1974 et 1975 en particulier.

L'effort de l'apporteur d'affaires a été particulièrement valable dans ces moments difficiles. Le nouveau régime d'assurance automobile va être très coûteux pour lui puisqu'il devra rembourser l'assuré de la commission touchée par lui au moment de la souscription initiale du contrat. Elle est

pleinement gagnée dès la remise de la police, affirment certains. Malheureusement, l'affirmation repose sur un argument peu solide puisque la pratique a voulu jusqu'ici que l'annulation d'une police en cours de route force l'assureur à rembourser la totalité de la prime non acquise, y compris la rémunération de l'intermédiaire. C'est en tenant compte de cela que le fisc a permis de remettre à plus tard le paiement de l'impôt sur le revenu applicable à la prime non acquise.

255

En se chargeant de l'assurance ayant trait aux dommages corporels, l'État québécois va porter un double coup à l'apporteur d'affaires; il va diminuer son chiffre de primes tout en le forçant à rembourser une partie de sa rémunération de l'année courante. Fort heureusement, le courtier garde ses autres affaires. Malheureusement, pour certains le coup sera très dur.

Le courtier gestionnaire

À nouveau, il faut distinguer entre:

- i) le courtier moyen;
- ii) le courtier spécialisé;
- iii) le grand courtier ou le courtier des grandes affaires.

i) Le courtier moyen

Quoique, dans l'ensemble, les méthodes de travail, le champ d'initiative, la spécialisation, les moyens d'action soient différents, il y a des points communs entre ces trois types d'intermédiaires. En effet, ils administrent des portefeuilles d'assurances d'importance et de nature différentes, mais dans un même esprit. Le premier a un personnel réduit. À la tête du cabinet, il y a:

- a) soit un homme dynamique qui *vend* et fait exécuter son travail par ses collaborateurs. En règle générale, il se limite aux affaires d'importance moyenne, à

l'exception d'une ou deux grandes entreprises, auxquelles il consacre une bonne partie de son temps seul ou en collaboration avec un groupe de l'extérieur;

- b) soit un excellent technicien très au courant du métier et du marché, seul ou associé avec un ou plusieurs partenaires et entouré de bons exécutants. Il se satisfait d'une clientèle relativement réduite, mais croissante avec les années.

256

ii) *le courtier spécialisé*

Avec le courtier spécialisé, on se trouve devant un bureau connaissant bien un domaine et l'exploitant à fond grâce à des relations suivies avec un ou des groupes de spécialités ou agissant en vertu d'un contrat particulier: assurance maritime, transports, cautionnement, etc. La partie importante de ses affaires provient de ces assurances particulières, avec d'autres assurances qui lui apportent un revenu complémentaire. Il agit seul ou avec des associés.

iii) *le grand courtier*

L'organisation du grand courtier est différente. Il s'attaque aux plus grosses affaires qui nécessitent des cadres et un personnel d'envergure. Voici en résumé quels sont les problèmes auxquels il doit faire face et les services qu'il doit mettre sur pied:

a) *D'abord le service de la clientèle*

Dans une grande entreprise de courtage, il faut un service de la clientèle ayant une double fin. D'abord, la production, c'est-à-dire le recrutement de la clientèle, au niveau des affaires moyennes, importantes et très importantes. Dans une entreprise bien structurée, il faut tendre à ces trois paliers et surtout au dernier, qui permettra d'avoir des comptes beau-

A S S U R A N C E S

coup plus rentables, en règle générale, puisque le nombre d'exécutants est en fonction inverse de l'importance des affaires individuelles. Il n'en coûte pas davantage pour administrer une affaire moyenne qu'une grosse affaire si l'on a les techniciens voulus. Et c'est ainsi que certains bureaux auront un revenu-primés ou commissions par employé beaucoup plus élevé qu'un autre et seront de ce fait d'un rendement beaucoup plus élevé. Voici l'exemple de quelques-uns des cabinets les plus importants aux États-Unis et au Canada.

	Nombre d'employés	Revenu par employé ¹
A	687	\$ 40,494
B	2,660	\$ 39,015
C	7,710	\$ 31,823
D	651	\$ 27,397
E	4,000	\$ 23,797
F ²	524	\$ 21,654

257

Entre les trois premiers bureaux et les trois derniers, l'importance relative ou moyenne des comptes est, dans l'ensemble, la mesure du revenu par employé et celle du rendement du cabinet.

Le service de la clientèle comprend:

- i) des préposés³, à qui l'on demandera d'avoir des relations et de les utiliser à fond dans l'intérêt de la maison, pourvu que le coût d'acquisition reste dans des bornes raisonnables;

¹ Chiffres de 1975, tirés de *Business Insurance*.

² Les deux derniers cabinets sont canadiens.

³ Nous n'employons pas les mots *démarcheurs* ou *vendeurs* à dessein, car selon le dictionnaire, ils ont pour fonction de vendre, c'est-à-dire d'apporter des affaires et non des clients. Dans notre esprit, ils sont ce que les anglophones appellent, en Amérique tout au moins, des *glorified salesmen*; extrovertis qui sont partout où fréquentent les gens importants ou ceux qui, dans une entreprise, prennent les décisions.

- ii) des préposés d'une technique certaine. Ceux-ci sont chargés de la clientèle, au mieux de leurs connaissances, sans qu'on leur demande d'être nécessairement des *vendeurs*. Pour eux, le démarchage est secondaire; ce qui compte avant tout, c'est l'aptitude à bien administrer un portefeuille d'assurances, en accordant au client les garanties qu'il lui faut, en collaboration avec les services techniques, aux meilleurs prix et conditions.

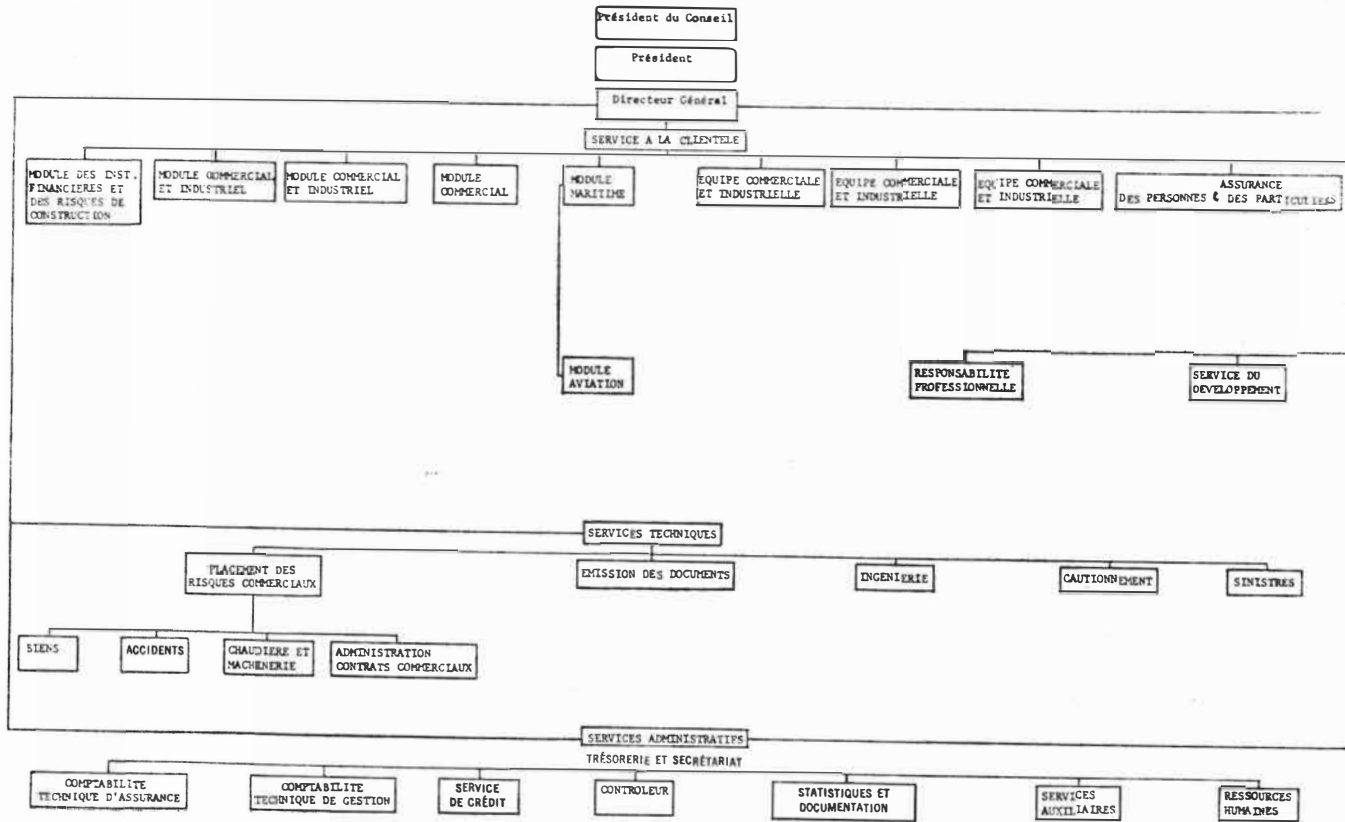
Suivant une technique éprouvée, les premiers attirent la clientèle, les seconds la retiennent.

Ces préposés à la clientèle sont d'une valeur personnelle différente, dont tient compte l'importance des affaires qui leur sont confiées. Certains, cependant, ajoutent à la connaissance du métier des qualités personnelles justifiant leur situation dans l'entreprise.

En bref, le succès de la grande entreprise de courtage sera d'abord fonction de l'efficacité du service de la clientèle. Une affaire ne se développera en effet que si elle s'appuie sur d'excellents rabatteurs ou démarcheurs mais, surtout, sur des préposés à la clientèle de grande classe: le premier groupe ayant surtout des qualités d'extrovertis et le second, une connaissance étendue du métier.

b) *Puis, les services administratifs*

Apporter des affaires ne suffit pas. Pour les conserver, il faut pouvoir les administrer. C'est là qu'on pénètre dans la vie même de l'entreprise. Avant d'en étudier les services essentiels, peut-être pourrait-on examiner l'organigramme d'une entreprise bien alimentée et structurée:



C'est un exemple, dont la répartition des tâches pourrait être différente. Elle n'est imaginée ici que pour indiquer le fonctionnement de l'entreprise dans l'ensemble. Voyons l'analyse des fonctions d'exécution. Ainsi, nous comprendrons mieux leur complexité.

Étude du dossier et placement

260

L'affaire est obtenue. Il faut la placer. Elle ne sort pas encore des mains du préposé à la clientèle. La solution doit, en effet, être discutée par lui avec les services techniques car si, eux, connaissent le marché, lui est au courant des besoins du client. Aussi, doit-il s'entendre avec les services d'exécution et arrêter les détails avec eux.

L'affaire est étudiée en fonction des données fournies par le préposé intéressé: base du dossier d'assurance incendie, responsabilité, chaudières, automobile, maritime, aviation; chaque type d'assurance étant une spécialité qui relève d'un service particulier.

Pour suivre la marche d'une opération d'assurance incendie, par exemple, imaginons le cas d'une usine. Un bref rapport d'inspection ou d'ingénierie¹ fournira la nature de l'immeuble, sa construction, son utilisation, l'objet de sa fabrication et les modes de prévention et d'extinction.

Une fois le dossier constitué partiellement² ou entièrement, il faudra décider du marché, en collaboration avec les services de placement. Le risque sera-t-il confié à:

une société mutuelle;

une société ou assureur membre du G.T.A.;

¹ Un cabinet important a à son emploi sinon des ingénieurs, du moins des techniciens de haut calibre, comme aussi des avocats, des spécialistes des problèmes d'administration et de finance. On se trouve ainsi devant de grandes entreprises comptant de 400 à quelques milliers d'employés.

² Souvent, il y a urgence. Alors, c'est le marché qui est d'abord étudié, avec un dossier simplifié.

une compagnie à primes fixes, indépendante du G.T.A.¹ ou à Lloyd's, par le truchement d'un contrat particulier, d'un courtier inscrit à Lloyd's, au marché libre ou *open market* ?

La société mutuelle décidera elle-même si elle accepte le risque et à quelles conditions, avec une période d'attente plus ou moins longue correspondant à une inspection des lieux. La société GTA, elle, prendra le risque en totalité ou en partie, et, sauf exception, demandera le taux du GTA.

261

Le troisième groupe fixera le taux et les conditions après discussion avec le préposé au placement et, peut-être aussi, avec le préposé du compte. Quant à Lloyd's, l'entente se fera sur place, à Montréal, Toronto ou Vancouver, par téléphone, télex ou par correspondance ou encore à la suite d'une visite à Londres suivant l'urgence, la nature et l'importance de l'affaire.

Autrefois, le courtier d'assurance avait accès au syndicat des assureurs ou Canadian Underwriters' Association, connu sous le sigle de C.U.A. Depuis la fondation du GTA, il a été écarté du circuit: momentanément, espérons-le. Car si la manière actuelle de procéder fait disparaître les interventions extérieures, elle est bien lourde d'exécution. Elle demande

¹ Il serait bon de préciser ici ce qu'est le G.T.A., c'est-à-dire le Groupement Technique des Assureurs. Il a remplacé la Canadian Underwriters' Association en évoluant d'un rôle arbitraire, imposant ses normes de tarification et de technique à ses membres, pour devenir un groupe qui conseille ses adhérents dans les mêmes matières, mais sans rendre obligatoires ses décisions ou ses règles. On a été acculé à cette solution quand on s'est rendu compte que la plupart des sociétés adhérant à la C.U.A. acceptaient le principe de l'autorité, tout en lui donnant une application variant de l'une à l'autre, ou quittaient le syndicat en lui laissant le fardeau de coûts devenant de plus en plus lourds. Et puis, il y avait la législation fédérale qui défendait la fixation collective des prix en matières de commerce.

Par sa conception nouvelle, le nouveau groupement a réuni un nombre suffisant de membres et de cotisations pour faire face à ses frais. Il en a profité pour barrer au courtier l'accès au G.T.A. On l'y accueille avec politesse s'il se risque dans le grand immeuble qui, à Montréal, surplombe le mont Royal, mais on ne lui permet pas de discuter les taux et les conditions donnés au seul membre en règle. Il y a parfois des quiproquos, des allées et venues qu'au début du siècle auraient aimé décrire Georges Courteline ou Bernard Shaw, mais que les intéressés se contentent de déplorer. Légitime défense, disent les assureurs. Retards et va-et-vient bien peu efficaces, affirment les autres tout en admettant ce que momentanément ils ne peuvent empêcher.

262

souvent des semaines d'attente et, dans l'intervalle, les choses sont en suspens. Auparavant, le rôle du courtier était valable car, connaissant bien le risque et les méthodes de tarification, il pouvait aider le préposé du syndicat à en venir à une décision rapide. Lui écarté, un élément concurrentiel disparaît, tout en se retrouvant par la suite au niveau de l'assureur intéressé, mais avec de longs retards. Éventuellement, les assureurs membres du GTA reviendront sans doute en arrière quand la concurrence devenant très forte à nouveau, ils se rendront compte que s'il est bien formé, le technicien de l'extérieur est un élément valable même s'il a intérêt à faire modifier la tarification de risque, tandis que, laissé seul, le préposé du GTA peut la fixer lui-même sans autre intervention que celle de la société intéressée. Il est vrai que celle-ci peut décider, après coup, ce qu'elle veut puisque le tarif fixé par le GTA est une indication et non une décision influant nécessairement sur le jugement du membre-GTA. Il y a là deux conceptions: l'une s'exerçant au point de départ par le groupement technique et l'autre à l'arrivée chez l'assureur.

Le placement a été un véritable casse-tête en 1975 et 1976. Affolés par les résultats de l'exercice 1974 et serrés de très près par la réglementation officielle des assurances, beaucoup d'assureurs américains, européens et canadiens n'ont pas diminué leur chiffre d'affaires parce que la pression était trop forte, mais ils ont évité qu'il n'augmente trop rapidement, en refusant certains risques, en annulant ou en diminuant leur participation sur d'autres. Ainsi, ont-ils opposé une résistance à l'afflux des affaires nouvelles, l'augmentation du montant de l'assurance étant due surtout à la hausse des valeurs et des tarifs. Certains ont été tenaces et n'ont rien voulu lâcher ou accepter. D'autres ont refusé toute affaire vers la fin de l'exercice afin de ne pas être coincés par la réglementation officielle et, au Canada, par l'application de l'article 103 de la loi fédérale. Tout en étant explicable sinon admissible, la

réglementation officielle a sûrement gêné le développement de certaines sociétés canadiennes, en particulier. Celles-ci auraient pu profiter davantage du marché à un moment où les sociétés étrangères avaient des instructions très strictes qu'expliquait la situation de leur siège social dans un marché financier déprimé et ayant des résultats techniques bien mauvais.

C'est ce qui a fait du placement, en ces années difficiles, un véritable cauchemar. Nous n'exagérons pas. Par exemple, certains risques qui, normalement, auraient demandé un ou deux assureurs, en ont exigé jusqu'à quatorze ou davantage, malgré des primes considérablement augmentées.

263

Grâce à des résultats meilleurs et un marché boursier plus favorable aux États-Unis en particulier, l'étreinte s'est desserrée; ce qui a permis d'accélérer les choses. Avec d'autant plus d'efficacité que les discussions étant devenues moins longues et les exigences moins grandes, le travail a pu être expédié plus rapidement dans un marché redevenant concurrentiel. Revers de la médaille, cependant, la commission de l'intermédiaire a eu tendance à diminuer dans certains cas: le volume d'affaires croissant ayant pour effet d'assurer un revenu permettant de faire face à des frais accrus.

Le remplacement des risques, au cours de la police, a été un autre problème du courtier dans une période de restrictions. Depuis deux ans, en particulier, certains assureurs se sont retirés du marché ou du risque, comme on l'a vu. Au lieu de tenir jusqu'à l'échéance, certains ont demandé d'annuler ou de diminuer leur participation; ce qui a exigé de nombreuses démarches ou des avenants émis pour des polices collectives lourdes à administrer, si elles sont valables.

Par ailleurs, en imposant des polices annuelles, les assureurs ont multiplié le travail presque par trois, tout en diminuant la commission jusqu'à un point critique; ce qui, dans

certains cas, a entraîné des honoraires supplémentaires ou frais d'émission, le courtier jugeant la rémunération insuffisante devant la montée des coûts.

L'intercalaire

264

Il appartient au courtier de préparer l'intercalaire. Celui-ci doit être assez large pour mettre l'assuré à l'abri, assez précis et restrictif pour satisfaire l'assureur. S'il ne faut pas que le premier soit trop avantageux on ne doit pas imposer au second des clauses trop larges.

Si le courtier laisse l'assureur préparer la formule, on peut être à peu près certain que, tout en employant les clauses courantes, ce dernier laissera certaines conditions qui lui feront la part la plus belle en cas de sinistre. C'est à chercher à être équitable que le courtier devra tendre. Connaissant le risque, c'est lui qui peut le mieux le décrire, tout en protégeant son assuré au maximum et en employant des clauses ni trop restrictives, ni trop larges, compte tenu des besoins de l'assuré et des règles du marché. La tendance est d'employer des clauses-types imprimées. L'assureur sait ce qu'elles contiennent, mais il faut qu'elles soient adaptées, sans quoi les textes risquent d'être un tissu de contradictions, dont la pratique ne peut s'accommoder.

En rédigeant lui-même l'intercalaire, le courtier court un risque d'erreur dont il peut être tenu comptable. C'est une fonction et un risque qui lui reviennent, cependant. Il se mettra à l'abri en confiant à des cadres le contrôle technique et en s'assurant contre la faute professionnelle. Nous y reviendrons.

L'évolution du risque

Presque tous les établissements importants évoluent à travers les années. Il faut les suivre dans leurs modifications, par le truchement du préposé à la clientèle et par des inspec-

tions périodiques. Rares seront les fois où l'assuré de lui-même fera part des changements qui se produisent dans son affaire, au niveau de la fabrication, de la production, de l'extension des locaux et, dans l'ensemble, de l'utilisation des lieux.

Pour comprendre l'évolution du risque, le courtier et ses préposés doivent suivre les choses de près.

À titre d'exemple, mentionnons les nouvelles constructions dont les matériaux et les plans devront être discutés avant le début des travaux, comme aussi les installations d'extincteurs automatiques, de détecteurs de fumée, d'alarme, d'approvisionnement d'eau, etc. Les plans devront être vus par les services techniques du courtier, de concert avec l'assuré, si l'on veut que les résultats voulus soient obtenus avant la construction ou l'installation. Sinon, il faudra recommencer le travail et les résultats seront fragmentaires, douteux ou coûteux.

265

Autre exemple de collaboration ayant trait à la responsabilité civile: certains travaux non autorisés ou certaines fabrications exigeant des autorisations particulières, la souscription ou la modification des clauses d'assurance, ou encore des assurances nouvelles comme celle des produits: domaine bien difficile, semé d'embûches et de chausse-trapes.

Aux services précédents, il faudrait en ajouter d'autres qui confirment une spécialité. C'est le cas, par exemple, de l'assurance vie et accidents, de la responsabilité professionnelle, de l'assurance maritime, de l'assurance contre les détournements, si répandue en Amérique, et de l'assurance des risques d'aviation. Dans tous ces cas, le cabinet de courtage bien structuré apporte à ses clients une connaissance du métier que nos voisins du sud appellent le *know how*, fait de qualités professionnelles et de trucs du métier qu'apporte une longue pratique.

En terminant, ajoutons un service très important, celui de la consultation actuarielle, qui gère les fonds de retraite, les rentes viagères et l'informatique. Il est vrai qu'alors on aborde un domaine ouvert aux seuls bureaux de très grande envergure.

Le règlement des sinistres

266 Théoriquement, l'assuré est censé donner l'avis à l'assureur. En pratique, c'est le courtier qui le fait dès qu'on l'avertit par écrit, par téléphone ou par télex, avec les premiers détails.

Après avoir vu à ce qu'un représentant de l'assureur soit nommé, le préposé du courtier se mettra en communication avec lui. Il lui fournira les données de l'assurance, vérifiera qu'un rendez-vous a bien été pris pour que les choses ne traînent pas en longueur. Puis, il s'effacera momentanément. Le courtier doit, en effet, se garder d'intervenir dans la discussion. Si, cependant, l'assuré le désire, il pourra le guider ou tout au moins le conseiller dans tout ce qui exige une connaissance particulière des conditions de règlement. Il sera alors un conseiller qui ne doit pas hésiter à intervenir auprès du représentant de l'assureur:

- a) si celui-ci laisse traîner la discussion en longueur;
- b) s'il donne une interprétation au contrat que le courtier ou son préposé jugent erronée: application de la règle proportionnelle, sens donné à une clause particulière, circonstances accompagnant l'application ou la non-application du contrat, par exemple;
- c) s'il a fixé une indemnité que l'assuré et son courtier jugent insuffisante;
- d) si le règlement traîne en longueur;
- e) si les chèques n'entrent pas.

L'intervention pourra même aller jusqu'au siège social de l'assureur si le courtier le juge nécessaire.

En France, on a une Bourse des assurances qui, à Paris tout au moins, permet de traiter avec la compagnie apéritrice, laquelle répartit ensuite entre les assureurs intéressés frais et indemnités. Malgré bien des démarches, on n'est pas parvenu à faire accepter l'idée au Canada. Et pourtant, ce serait un organisme bien utile, comme l'a été la police collective.

Par ailleurs, le courtier interviendra auprès de l'assuré s'il juge que celui-ci ne comprend pas suffisamment bien la portée du contrat ou exagère ses exigences.

267

Passons en revue quelques cas vécus. Ils indiqueront mieux qu'une longue glose la valeur de l'intervention du courtier, soit auprès de l'assureur, soit auprès de l'assuré.

1. Un jour, un assuré demande une indemnité de \$125,000, à la suite d'un sinistre, en invoquant que la perte de profits atteint cette somme. De son côté, le représentant de l'assureur offre \$7,500. Dans les deux cas, il y avait exagération. Voyant cela, le courtier démontre à l'assuré ce à quoi il a droit. Puisqu'il a maintenu ses profits anticipés et même les a dépassés, il ne peut demander que le remboursement des frais destinés à atteindre son chiffre d'affaires pendant la période de perturbation. Le courtier obtient ainsi que les deux parties acceptent la somme de \$18,000 à laquelle l'assuré arrive en appliquant la formule indiquée.

2. Autre cas. Un groupe de polices comprend des livres alors que l'avenant qui le précise est annexé à un autre contrat par mégarde. Les assureurs refusent de payer la somme de \$200,000 à laquelle s'élèvent les dommages, en prétextant que la police exclut les livres; ce qui est exact. Le courtier intervient, démontre la bonne foi, prouve que, dans le cas du second assuré, il n'y avait pas de livres et que, par ailleurs, le premier assuré avait souscrit une assurance d'un montant suffisant aux fins de la règle proportionnelle.

Après une longue discussion, les assureurs acceptent de payer l'indemnité. Sans l'intervention du courtier, l'affaire serait allée jusqu'au tribunal sans aucune chance de règlement favorable si le juge s'était limité aux faits, sans tenir compte de l'intention.

268

3. Autre cas. Des réparations sont faites dans un immeuble par un ouvrier payé par l'assuré. Celui-ci laisse une torche à soudeuse allumée et orientée vers une cloison de bois. Comme l'heure est venue de se sustenter, il sort de l'immeuble et va manger un sandwich. Quand il revient, l'immeuble est en feu. La responsabilité du locataire envers le propriétaire est évidente. Aussi l'assureur du propriétaire songe-t-il à exercer contre lui le recours que lui accorde la loi. Le courtier l'en dissuade en lui signalant que, commercialement, il aura l'odieux de mettre le locataire en faillite à une époque où tout en étant reconnue par le Code civil, la responsabilité locative n'est que très rarement appliquée.

4. Quatrième cas: un sinistre-incendie de quelques millions de dollars. La difficulté du règlement provient du fait

- a) que les polices ne sont pas encore émises: la garantie n'étant confirmée que par une note de couverture signée par le courtier, une fois le risque accepté par les assureurs. Fort heureusement, ceux-ci ne songent pas à nier leur engagement verbal et conviennent, après coup, d'une garantie correspondant à la pratique ordinaire;
- b) que l'assuré a quelque difficulté à déterminer la valeur en jeu et, par conséquent, l'importance du dommage. Le courtier donne les indications nécessaires qui, suivies par la trésorerie de l'assuré, s'avèrent excellentes et facilitent le travail.

Le chef du service des sinistres du courtier n'hésite pas à faire plusieurs visites sur place pour orienter les calculs,

faciliter et hâter le travail. Il intervient auprès des assureurs mêmes, au point que, malgré une comptabilité un peu approximative, l'assuré touche en presque totalité l'indemnité demandée. Si le résultat final est imputable à l'assuré lui-même qui parvient à faire la preuve de la perte qu'il a subie, le courtier lui a grandement facilité la tâche par ses avis et ses interventions, tant auprès de ses services que des représentants de l'assureur.

269

Le courtier estime que ces services lui ont coûté quelque \$7,000, mais n'en demande pas le montant à l'assuré parce qu'il juge qu'il a agi dans l'exercice de sa fonction.

5. Autre cas concret: celui de l'avenant des dommages intentionnels.

Un avenant est annexé aux polices d'assurance à une époque où la franchise est de \$50,000. À un moment donné, en janvier 1972, la Canadian Underwriters' Association modifie la règle et diminue le montant de la franchise de \$50,000 à \$5,000 dans le cas des dommages dus au vandalisme. Malheureusement, le courtier ne corrige les polices que postérieurement à un sinistre. Les assureurs refusent de verser l'indemnité à l'assuré, en prétextant

- a) que la franchise était bien de \$50,000;
- b) que l'avenant exclut le risque d'incendie, résultat d'un acte de vandalisme.

Un autre courtier intervient et signale

- i) qu'il est dans les habitudes du métier d'appliquer immédiatement une modification apportée aux règles de la Canadian Underwriters' Association;
- ii) que, de toutes manières, le sinistre entre sous le couvert de l'assurance-incendie.

L'avocat de l'assuré plaide dans ce sens et le tribunal reconnaît le bien-fondé de l'argument fourni par le deuxième

courtier en condamnant les assureurs à payer l'indemnité, qui ne relève pas de l'avenant mais de la police elle-même.

Comme il s'agit d'un client, dans un domaine où il n'agissait pas comme intermédiaire, le deuxième courtier ne demande aucun honoraire, en tenant compte des autres affaires qu'il reçoit de lui.

6. Cas de responsabilité civile, cette fois.

270

Un entrepreneur accepte d'ajouter un étage à un immeuble existant. Les précautions qu'il prend pour empêcher les dégâts au cours des travaux sont insuffisants. Après un orage, des dommages sont causés à l'étage inférieur. Pour essayer d'y parer, l'entrepreneur fait installer une membrane protectrice qui se révèle insuffisante lors d'un deuxième orage. Le propriétaire le met en garde, mais l'entrepreneur ne fait rien de plus et les dégâts se multiplient quand la membrane se fendille. Une fois venu le moment de régler les dommages, l'assureur refuse de verser quoi que ce soit à l'entrepreneur. Le courtier intervient et fait admettre par l'assureur de payer au moins les deux premiers dégâts dont le montant s'élève à \$45,000. La raison qu'il invoque est simple. S'il admet que l'entrepreneur a été négligent par la suite, il avait lieu de croire que la mise en place d'une membrane était une mesure suffisante pour empêcher l'infiltration d'eau. Sa négligence est devenue inacceptable à partir du moment où, ayant constaté l'insuffisance de la protection matérielle, il n'a pas fait le nécessaire pour l'augmenter afin de mettre la propriété à l'abri.

C'est en assurance automobile que les interventions du courtier sont les plus fréquentes: augmentation de l'indemnité en cas de vol ou de destruction, mauvaise qualité de la réparation, conseil au sujet du recours envers les tiers en collaboration avec l'avocat de l'assuré, arguments divers pour obtenir l'application du contrat. Dans ce dernier cas, on pourrait citer l'exemple de l'assureur qui, devant une police collec-

tive d'assurance automobile, refuse d'abord de rembourser les dommages faits à l'immeuble d'un des assurés, par le véhicule de l'autre, en invoquant

- a) que l'autre assuré est également garanti par le contrat puisque son nom y apparaît;
- b) que, dans ces conditions, l'un des assurés ne peut être assuré pour les dommages causés à l'autre.

Le courtier invoque que l'assurance accepte généralement de considérer les deux assurés comme des entités légales isolées. Il obtient gain de cause en convainquant l'assureur de considérer l'un et l'autre des assurés comme des éléments isolés et qui peuvent exercer un recours l'un contre l'autre.

271

Financement de la prime

La police a été émise, une lettre en a précisé les aspects principaux et les mises en garde, et le préposé l'a fait parvenir à l'assuré avec la facture.

Théoriquement, l'assuré est censé payer la prime sur remise de la police. En pratique, peu le font. Le courtier a alors le choix entre diverses solutions:

- a) attendre que le client lui envoie le montant en ne demandant aucun supplément ou en exigeant un intérêt dont le taux aurait été jugé usuraire il y a quelques années, mais qui est devenu monnaie courante, depuis que l'État et les grandes sociétés d'utilité publique ont donné l'exemple. L'intérêt est efficace parce qu'il convainc l'assuré de payer rapidement dès qu'il devient plus avantageux pour lui de verser la prime que d'en placer lui-même le montant;
- b) offrir une formule de financement-maison ou celle d'une agence de crédit. Sans lui faire payer l'intérêt

de l'intérêt, l'agence prendra, il est vrai, certaines précautions élémentaires.

272 Suivies de près, ces formules sont excellentes et permettent au courtier de toucher la prime assez tôt pour ne pas avoir à emprunter de la banque à des conditions onéreuses, qui diminuent sensiblement sa rémunération. L'assuré préfère généralement que le courtier emprunte lui-même afin de ménager son découvert bancaire, quitte à rembourser les frais; mais il y a là une question d'entente.

Tout cela n'est qu'un palliatif, car il ne faut pas oublier que le courtier est responsable du paiement de la prime, une fois écoulés les deux mois ou même, en certains cas, le mois suivant l'émission du contrat.

S'il n'y veille pas, le courtier accumulera rapidement une dette substantielle, tout en s'exposant à des faillites coûteuses s'il ne passe pas avant que le guichet ne tombe. Après cela, on ne lui donnera aucun accès à l'actif du banqueroutier, bien défendu par un liquidateur ayant tous les droits.

Dans le cours ordinaire des choses, est bien sage celui qui traite avec des clients prêts à s'acquitter de leur dette avant qu'on ne les y force.

Notons aussi que le courtier prudent fera bien de confier la rentrée de ses comptes à recevoir à un préposé à la fois optimiste, aimable et sans faiblesse. S'il ne le fait pas, tôt ou tard, il se trouvera devant des problèmes de liquidité que son banquier tranchera, lui, sans gentillesse.

Le paiement des primes, comme la bonne organisation de la comptabilité et de la statistique sont des problèmes auxquels la mécanisation apporte des solutions ardues et longues à mettre au point, il est vrai.

De la responsabilité professionnelle du courtier

Elle existe sans doute possible, car le courtier est un mandataire, dont la fonction n'échappe pas aux articles du Code civil qui en traite, avec les précisions nouvelles apportées par la loi des assurances de 1974, entrées en vigueur en 1976.

Essayons de la cerner et de l'expliquer rapidement pour terminer cette vue d'ensemble de notre étude sur le courtier d'assurances.

273

En acceptant de placer une affaire, le courtier doit agir avec la plus grande conscience professionnelle. S'il prend les précautions élémentaires, il ne peut être tenu responsable de la faute de l'assureur, de son refus ou de son incapacité d'indemniser l'assuré. À moins d'erreur ou de négligence de sa part, on ne peut lui impliquer la turpitude de l'assureur. D'un autre côté, quelle que soit l'importance de l'opération, s'il n'assure pas le jour où il s'est engagé à le faire et pour le montant fixé entre son assuré et lui-même, si la description du risque est fautive, s'il ne donne pas à son assuré les renseignements voulus, si en cours de route il ne place pas à temps les avis que sa fonction lui impose, tant aux assurés qu'aux assureurs et, surtout, s'il farde les faits pour placer une affaire plus facilement, il est en faute et il pourra être poursuivi par son client et condamné par le tribunal.

La loi des assurances apporte un nouvel élément avec les articles 339 et 352.

Le premier a trait à la responsabilité des membres du conseil et des actionnaires du cabinet de courtage. En voici le texte:

Article 339: « Les administrateurs de toute corporation agissant à titre d'agents d'assurances, ainsi que les dirigeants et employés de cette corporation qui en sont en même temps les actionnaires et qui sont porteurs de cer-

tificats sont solidairement responsables avec la corporation de tous les dommages subis par des tiers et dont la corporation doit répondre par suite de la faute professionnelle d'une personne par le truchement de laquelle elle a agi. »

Fort heureusement l'application de l'article a été suspendue jusqu'à nouvel ordre. On en avait demandé la suppression, en invoquant les arguments suivants:

274

- a) L'article modifie entièrement la conception de la société commerciale, qui limite au montant des actions souscrites la responsabilité de l'actionnaire, donc de l'administrateur, pour les affaires de l'entreprise;
- b) tout en n'accordant pas au courtier un statut professionnel bien précis, on lui impose, par le truchement de la société de courtage, une responsabilité conjointe et solidaire, c'est-à-dire plus étendue que celle qui s'applique à ceux dont la loi reconnaît officiellement le caractère professionnel.

Si le fonctionnement de l'article 339 a été suspendu, on en retrouve le principe dans le chapitre VII de la loi, qui a trait aux experts en sinistre. Théoriquement, le courtier d'assurance n'en est pas un. Mais son travail ne rejoint-il pas celui de l'expert quand certains assureurs l'autorisent à régler des sinistres pour leur compte?¹ Et alors, le cabinet de courtage ne tombe-t-il pas sous le coup de l'article 352, qui se lit ainsi:

« Les administrateurs de toute corporation agissant à titre d'experts en sinistre ainsi que les dirigeants et employés d'une telle corporation qui en sont en même temps des actionnaires sont, dans tous les cas où ils possèdent un certificat, solidairement responsables avec la corporation de tous les dommages subis par des tiers et dont la corporation doit répondre par suite de la faute profession-

¹ La loi reconnaît au courtier le droit de régler des sinistres pour le compte de Lloyd's, London.

nelle d'une personne par le truchement de laquelle elle a agi. »

L'épée de Damoclès reste suspendue dans ce dernier cas si, dans l'autre, elle a été momentanément écartée.



Le courtier de réassurance

275

Avec la réassurance, on aborde un domaine bien différent. On n'est plus devant le propriétaire des choses assurées d'une part et, de l'autre, devant l'assureur. Il ne s'agit plus d'une opération directe, en effet. Si le réassureur garantit la cédante, il n'a aucun contact avec l'assuré. À tel point qu'en cas de conflit entre celui-ci et la compagnie d'assurance, le réassureur n'intervient pas. S'il s'agit d'un très gros sinistre, il a droit d'en être averti, de demander des précisions et peut-être d'exiger une expertise. Il peut faire examiner le dossier par ses avocats, donner son opinion, s'opposer à un règlement. Car il ne faut pas l'oublier, il est tenu de prendre sa part des dommages, déterminée par le contrat de réassurance obligatoire ou facultative s'il s'agit d'une réassurance en quote-part, et sa part excédentaire si le sinistre atteint le niveau auquel il est automatiquement partie à l'opération.

Dans le cas d'un procès, l'assuré ne peut mettre le réassureur en cause, la loi est, en effet, très précise sur ce point¹. La réassurance est donc bien différente des affaires d'assurance; elle donne lieu à des opérations d'un tout autre genre et à une pratique qui ne s'apparente à celle de l'assurance que par son caractère d'indemnisation à un deuxième niveau, pourrait-on dire.

¹ L'article 2493 se lit ainsi, en effet: « Le contrat de réassurance n'a d'effet qu'entre l'assureur et le réassureur. »

Les affaires de réassurance se traitent entre assureur et réassureur soit directement, soit par l'entremise d'un courtier de réassurance. Dans la pratique, rien n'empêche le premier de faire affaire, en effet, avec le second sans aucun intermédiaire. Une très grande part de l'assurance se traite ainsi. Par ailleurs, une autre part, considérable également, passe par l'entremise d'un courtier qui, lui, connaît aussi bien le marché local qu'étranger.

276

Sauf dans la réassurance facultative, on n'est plus devant une opération impliquant un risque particulier situé à un ou plusieurs endroits, mais devant des affaires qui englobent l'ensemble ou une partie du portefeuille d'un assureur, confié par la cédante à un ou à des réassureurs qui, à leur tour, répartissent leurs acceptations entre d'autres réassureurs connus sous le nom de rétrocessionnaires. On les trouve soit au Canada, où ils sont peu nombreux il est vrai, soit à l'étranger: en Angleterre, comme sur le continent, en deçà ou au-delà du rideau de fer, en Amérique du Nord ou du Sud, en Amérique Centrale ou en Australasie.

Il n'y a pas en réassurance la même prolifération des intermédiaires qu'en assurance directe. À l'étranger, les courtiers sont en assez grand nombre, cependant; ils ont une essentielle formation et une organisation bien différente de celle du courtier d'assurance directe, car les opérations ont un tout autre caractère, comme on l'a vu. Elles exigent un personnel spécialisé, qui préside à des opérations substantielles, entraînant de vastes mouvements de fonds entre pays, des voyages fréquents, des contacts d'homme à homme, tant sur le plan des cédantes que des réassureurs. Ces relations ont la plus grande importance car tout est à base de confiance individuelle, de connaissance du métier et de bonne foi. À tel point, qu'un réassureur cessera de traiter soit avec un courtier, soit avec sa cliente, la compagnie d'assurance, s'il ne croit pas en leur compétence technique ou en leurs moyens d'action. Honnêteté mise

à part, ces conditions sont au point de départ des relations de cédantes à réassureurs, les deux parties ayant des intérêts communs: la fortune de l'un étant fonction de celle de l'autre.

Au Canada, les cabinets de courtage sont peu nombreux, mais bien organisés. Dans l'ensemble, ils ont un personnel remarquable. Aux États-Unis, leur nombre est de plus en plus grand; en Angleterre et, en général en Europe, ils pullulent, mais avec une qualité bien variable.

277

Dans notre pays, la réassurance et les courtiers nationaux ou étrangers ont rendu les plus grands services aux entreprises canadiennes en particulier, à qui ils ont apporté les marchés nécessaires à leur survie et à leur expansion, face à des situations changeant très rapidement, à des contrôles officiels rigides et, dans l'ensemble, à des marchés difficiles à cause de la concurrence au niveau de l'assurance directe, à cause aussi des problèmes soulevés par l'inflation et une assez grande instabilité des résultats.

Le courtier de réassurance a des responsabilités professionnelles comme son collègue de l'assurance directe. Il a, en effet, une fonction de mandataire, même si elle s'exerce sur un autre plan. Aussi doit-il travailler avec la même conscience professionnelle et avec une non moins grande compétence. La différence, c'est que son rôle est à un autre niveau et que ses opérations revêtent d'autres aspects, tout en gardant leur caractère propre d'intermédiaire, chargé d'un mandat précis.



Pour les courtiers, dont nous avons étudié les affaires ici, le nouveau régime d'assurance automobile sera coûteux. D'un autre côté, il n'aura pas les mêmes conséquences que pour le simple apporteur d'affaires; la part d'un portefeuille de courtage attribuable à l'assurance automobile est, pour le courtier important, sinon négligeable du moins d'une importance relativement faible.