

L'audit d'assurance

Rémi Moreau

Volume 61, numéro 4, 1994

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1104978ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1104978ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)

2817-3465 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Moreau, R. (1994). L'audit d'assurance. *Assurances*, 61(4), 671–678.
<https://doi.org/10.7202/1104978ar>

Les intermédiaires de marché

par

Rémi Moreau

L'audit d'assurance

Le courtage d'assurance : une profession élargie

La *Loi sur les intermédiaires de marché*¹ (sanctionnée le 22 juin 1989) et la réglementation qui fut adoptée sous l'empire de cette loi, s'inscrivaient dans une perspective de décloisonnement des intermédiaires. Il est inutile de rappeler à quel point les champs d'activité de la profession de courtier en furent modifiés.

671

Si le rôle du courtier, en tant qu'intermédiaire, est demeuré substantiellement le même, l'acte de courtage fut élargi de plusieurs façons à cause de l'élimination des barrières entre les institutions financières. Concrètement, l'acte de courtage élargi signifie la possibilité pour les cabinets de se regrouper (cabinets multidisciplinaires) et la possibilité de cumuler plusieurs permis. Ainsi, il est maintenant possible d'offrir, outre les services de courtage traditionnel, des services financiers les plus divers : prêts, perception de dépôts, vente d'obligations d'épargne, de REÉR ou autres valeurs mobilières, courtage immobilier, crédit-bail, et autres.

Cette kyrielle d'activités comporte aussi des obligations. Il s'ensuit que le devoir de conseil s'applique non seulement aux actes du courtage traditionnel mais aussi aux actes élargis. Si la profession de courtier ne cesse de se développer, c'est que le législateur lui reconnaît un rôle clé d'orchestration, à la limite du juridique, du fiscal, de l'immobilier, de l'ingénierie, de la finance et, il ne faut pas l'oublier, de la prévention des risques.

¹(1989), L.Q., c. 48 - projet de loi 134.

Le devoir de conseil du courtier

Le devoir de conseil du courtier en assurance de dommages suscite de nombreux questionnements dont nos tribunaux sont régulièrement saisis. La jurisprudence ne manque jamais de sanctionner les défauts d'information ou des conseils incomplets de la part du courtier qui ont pour effet d'engendrer des sinistres non couverts. À titre d'exemple, la Cour suprême du Canada, dans l'arrêt *Fletcher c. Société d'assurance publique du Manitoba*², rappelle en ces termes le devoir des intermédiaires de bien renseigner leurs clients, en se fondant sur l'arrêt *Fine's Flower* :

672

À mon avis, l'arrêt *Fine's Flowers* permet d'affirmer que les agents d'assurance privés ont envers leurs clients l'obligation de fournir non seulement des renseignements sur la couverture disponible, mais encore des conseils sur les formes de protection dont ils ont besoin.

Et le tribunal de poursuivre :

Il est tout à fait légitime, à mon avis, d'imposer aux agents et aux courtiers d'assurances privés une obligation stricte de fournir à leurs clients des renseignements et des conseils.

À la lumière de la nouvelle réglementation de la *Loi sur les intermédiaires de marché*, les obligations déontologiques du courtier sont claires. En sa qualité de mandataire de l'assuré, le courtier doit, d'une part, avant de conseiller un client sur un produit ou un programme d'assurance, tenir compte de ses besoins réels et, d'autre part, agir en conseiller consciencieux en lui donnant toutes les informations auxquelles il est en droit de s'attendre.

²(1990) 3 R.C.S. 191.

Lors d'une allocution³ portant sur la responsabilité professionnelle des courtiers en regard de la *Loi 134*, M^e Christian N. Dumais, conclut en ces termes :

On doit tirer de ces arrêts une leçon élémentaire de prudence. Il serait opportun de faire pour chaque client une liste de contrôle pour passer en revue les assurances disponibles, afin d'être certains qu'elles ont été offertes aux clients, qu'il les a comprises et qu'il les a soit souscrites, soit refusées.

673

L'audit d'assurance répond ainsi aux attentes des entreprises vis-à-vis leur courtier, marquées sous le sceau du professionnalisme et de la compétence technique. Certains sondages révèlent que, pour la majorité des assurés, le rôle du courtier est avant tout de concevoir des programmes d'assurance adaptés aux besoins précis.

L'audit d'assurance : une approche de gestion du risque

La préparation d'un audit n'est pas l'apanage exclusif du courtier. Il peut tout aussi bien être préparé par l'assureur, par le responsable du programme d'assurance de l'entreprise assurée, ou enfin par un conseiller indépendant. Toutes ces personnes peuvent, à plusieurs égards, faire des audits d'assurance⁴. Néanmoins, dans la pratique, les liens étroits qui existent entre le client corporatif et son courtier peuvent amener ce dernier à préparer, non pas un audit global, mais du moins à préconiser diverses mesures ponctuelles. Ces mesures viseront, par exemple, une rationalisation dans le rapport qualité/coût du portefeuille d'assurances, la recherche de solutions pour juguler les coûts prohibitifs de certains types d'assurance (biens ou responsabilités), le contrôle, la prévention ou la gestion des sinistres d'une entreprise, les meilleures franchises à assumer, ou

³ Déjeuner-causerie de la Société des fellows de l'Institut d'assurance, tenu le 11 décembre 1991.

⁴ À ne pas confondre avec la vérification comptable.

encore, les manières de mettre en place un service interne de *risk management*.

Ceci nous amène à définir l'audit d'assurance, qui ne diverge pas tellement du *risk management*, comme une technique qui consiste à analyser l'ensemble des risques pouvant survenir dans une entreprise, à identifier ceux qui sont les plus menaçants et à les traiter globalement, assurance et autoassurance confondues.

674

Le bulletin mensuel *Insurance Marketing Insider*, décrit ainsi l'audit :

The term "audit" is used to describe a comprehensive examination and analysis of the manner in which an organization is handling its insurance and risk management programs. A full-scale audit will look into administrative procedures, loss exposures and loss control measures, techniques for reducing insurance costs. It differs from an insurance survey in that it goes beyond insurance costs and coverages to determine whether a client's overall risk management and insurance program is meeting its needs.⁵

Selon Jacques Charbonnier⁶, l'audit est « l'ensemble des opérations qui consistent à vérifier la validité et la cohérence du ou des programmes d'assurance garantissant une entité (entreprise) donnée. »

Ces définitions nous obligent à être plus pragmatiques. Selon le budget ou les possibilités financières dont les entreprises assurées disposent, l'audit peut comprendre l'examen des activités et des opérations en accord avec les lois, les obligations contractuelles et les usages, le contrôle de la

⁵"How to audit a Commercial Lines Program", *Insurance Marketing Insider*, Vol. 3, Number 9, Sept. 1989.

⁶Jacques Charbonnier, *Manuel d'audit de l'assurance des entreprises*, Édition de L'Argus.

qualité et de l'efficacité des modes d'organisation et de gestion, l'étude sur l'utilisation rationnelle des ressources humaines et matérielles de l'entreprise et l'intégration de l'ensemble des programmes de sécurité existants de façon à améliorer les effets des risques sur l'entreprise. À titre concret, l'audit devrait être, dans les années futures, un préalable incontournable à la souscription de l'assurance contre les atteintes à l'environnement.

Les types d'audit d'assurance

675

Dans son ouvrage, Charbonnier examine deux types d'audit :

- l'audit des risques, à savoir l'identification complète, l'évaluation et la fixation du coût des risques par des démarches bien définies ;
- l'audit des sécurités, c'est-à-dire « l'ensemble des moyens dont la mise en oeuvre permet de faire échec aux menaces de nature aléatoire visant une entreprise ». L'audit des sécurités vise essentiellement les programmes de prévention, de protection ou de contrôle des risques, les programmes de sécurité juridique (façons de restreindre ou d'éteindre les obligations contractuelles) et enfin, l'examen des niveaux de rétention, c'est-à-dire les niveaux de franchise les plus appropriés, compte tenu de la fréquence ou de la sévérité de certains risques.

Les auteurs américains préconisent des façons similaires de mener un audit, en se rapprochant des techniques de la gestion des risques (*risk management*). Contrairement à la technique française, divisible, ponctuelle, la démarche américaine semble être globale :

- l'identification et l'analyse des pertes maximales possibles ou probables pouvant affecter le patrimoine d'une entreprise ;

- l'évaluation des moyens visant à traiter les risques, incluant une étude exhaustive de toutes les polices d'assurance et des clauses, dans chaque classe d'assurance, sous l'angle qualité/prix ;
- l'analyse de toutes les structures administratives d'une entreprise qui sont appelées à gérer ces risques, à influencer leurs résultats et à trouver les solutions globales visant à les réduire ou qui participent à la gestion d'un programme d'assurance.

676

Un exemple d'audit d'assurance

La manière dont les rapports d'audit sont préparés pour la direction de l'entreprise ou pour le responsable des assurances de l'entreprise n'est pas uniforme. Elle varie selon la méthodologie adoptée et selon le diagnostic établi. Le modèle de rapport que nous avons retenu contient diverses parties :

- a) buts du document et méthodes utilisées ;
- b) commentaires généraux ;
- c) examen du *risk management* dans l'entreprise ;
- d) étude des structures opérationnelles de l'entreprise ;
- e) analyse détaillée des contrats d'assurance avec commentaires critiques ;
- f) étude des obligations contractuelles ;
- g) examen des sinistres et risques assurés et ceux qui sont autoassurés totalement ou partiellement (franchises) ;
- h) conclusions et recommandations.

Sans entrer dans les détails de chaque chapitre, qu'il nous suffise de résumer les principales sous-divisions du dernier, lequel porte sur les conclusions et recommandations : les lacunes dans les polices, l'absence des polices, le rapport sinistres à primes, les modifications souhaitables au plan de la structure de

la gestion des risques et d'une nouvelle définition de certaines fonctions, des procédures de gestion des sinistres, des mesures de contrôle à apporter, de la plus grande complémentarité à rechercher entre le traitement interne des sinistres et celui de l'assurance et des services personnalisés que l'entreprise est en droit de recevoir du courtier.

Une récente étude de Kevin F. Donoghue⁷, publiée dans *Business Insurance*, démontre l'importance pour l'assuré de mieux connaître ce que son dollar vaut réellement en assurance, principalement durant les années 90. À cet égard, il examine deux éléments : les réclamations et le contrôle des sinistres. Il insiste sur l'importance d'obtenir de la part du courtier, à l'occasion de chaque renouvellement annuel, non seulement la description des contrats renouvelés accompagnés de la facturation mais aussi une description complète et détaillée des services complets et particularisés et du personnel qui sera affecté à son dossier.

677

L'auteur conclut ainsi :

In the competitive business environment of the '90s, a value-added management model is essential to achieving long-term success. Such a model is based on the following principles:

- Identify and monitor on an ongoing basis the services you received and the benefits you derive from those services;
- Never hesitate to pay for quality services from which you derive measurable long-term benefits. Never pay for services you don't need, can't measure or can get more cost-effectively somewhere else;
- Always aim for a long-term relationship with your insurance suppliers. A long-term

⁷Kevin F. Donoghue, "A sound measuring rod", *Business Insurance*, July 12, 1993.

relationship will enable you to implement an effective value-added model, and reduce costs without the need for constant competitive marketing.

En conclusion, la vérification du portefeuille d'assurance en fonction des risques particularisés d'une entreprise doit permettre à ses dirigeants de prendre des décisions réfléchies et stratégiques sur le programme d'assurance en prenant en compte les besoins, les coûts, les options offertes et les mesures de contrôle adaptées aux risques en cause.