

Session n° 14  
Mardi 12 oct

N. 43149

R. 41775

Services de  
Courriers

Dr. Orlando

Pour répondre à la question: les services du Courtier d'assurances sont-ils nécessaires? - on pourrait s'en tirer aisément par une très simple constatation: les Courtiers existent et (plus ou moins) prospèrent - donc, s'ils sont là ~~c'est bien pour~~ accomplir une tâche, autrement ils n'existeraient probablement pas.

Un peu moins naïvement, et considérant en particulier le secteur des risques des Industries, on peut constater que certains Assurés négoçient directement leurs affaires, et que plusieurs Assureurs sont bien disposés à privilégier les rapports directs sans intermédiaire: de là, une raison suffisante pour mettre en discussion la nécessité de l'activité de courtage, puisque parfois l'on juge bien de s'en passer.

Je laisse à d'autres intervenants de commenter le côté "client": de ma part, je tâcherai de donner quelques idées du point de vue des entreprises d'assurance.

De ce point de vue, je vais considérer essentiellement deux aspects: le coût rattaché au service, et la fonction accomplie (en d'autres termes, le résultat du service rendu).

Sous le point de vue du coût, on pourrait penser que l'assureur est indifférent au surcroît du prix constitué par le courtage: quoique comptablement celui-ci soit payé par l'assureur, c'est le client qui devra le déboursier - et d'ailleurs c'est bien le client qui est le mandant de l'intermédiaire et donc la partie contractante qui détermine son intervention (au contraire des Agents, où le mandant est évidemment l'Assureur).

Mais cette "indifférence" n'est pas toujours vraie: en théorie au moins, le prix de l'assurance au net du courtage peut devenir plus compétitif, de là une forte tentation pour l'Assureur d'offrir parfois son service de façon directe, pour un coût final quelque peu réduit. Cela nous portera à considérer l'autre aspect, c'est à dire celui qui envisage la fonction accomplie par le Courtier, en termes de valeur du service rendu (et, en parallèle, du coût que cette valeur implique).

Mais avant d'approcher ce sujet, je voudrai dire quelques mots encore sur le système de paiement du courtage. Une formule traditionnelle et, je crois, pratiquement universelle le rapporte à un pourcentage agréé sur la prime d'assurance: à mon avis, il serait bien temps de réfléchir sur ce mécanisme, pour voir s'il est toujours approprié.

J'ai quelques doutes à ce sujet, et je vais les énumérer brièvement:

- 1) en premier lieu, le système implique un conflit potentiel: la Courtier a en effet - du moins sur un plan arithmétique - tout intérêt pour que la prime soit aussi élevée que possible: ce qui n'est pas précisément l'intérêt de son mandant, l'assuré. Que le professionnalisme du Courtier et le jeu de la concurrence empêchent qu'en réalité ce conflit ait lieu, n'est une objection qu'a moitié valable: le défaut reste, et peut avoir une certaine importance lorsqu'il s'agit par exemple de donner son avis sur le choix d'une alternative de programmes d'assurance, ayant peut-être efficacité équivalente mais des prix bien différents.
- 2) secondairement, le client devrait savoir avec précision ce que c'est la perception du Courtier: en théorie, cela est bien facile, sur la simple déclaration du pourcentage de courtage appliqué sur la prime, mais la réalité n'est pas toujours aussi transparente.
- 3) finalement, la fluctuation du prix de l'assurance (due au changement des taux de prime et du montant des capitaux assurés, aussi bien qu'aux fluctuations du marché) peut causer en parallèle une fluctuation injustifiée des marges de courtage: qui, au contraire, ne devraient être principalement influencées que par la valeur (et conséquemment par le coût) du service rendu par le Courtier.

Mon idée est que du moins dans les négociations les plus importantes un changement du système, portant sur une prime "nette" accompagnée par l'émission séparée d'une facture pour le service rendu par le Courtier, serait vivement souhaitable. Il s'agit naturellement de résoudre quelques aspects secondaires par exemple le côté fiscal (le courtage n'étant pas assujéti à la T.V.A., au contraire des services professionnels facturés), et la répercussion sur la réassurance - où la commission forfaitaire tient compte des primes "brutes" et non pas "nettes". Mais une fois l'accord obtenu de toutes les parties intéressées, je ne verrais pas de difficultés insurmontables. D'ailleurs, quoique sporadiquement, le mécanisme de paiement des services de courtage séparément de la prime d'assurance a été parfois déjà appliqué.

Mais venons maintenant à l'autre aspect, c'est à dire à la qualité (la valeur ajoutée, pourrais-je dire) du service de courtage. J'avais rappelé que l'Assureur peut se trouver tenté de proposer au client un "by-pass" du courtage, offrant un service direct sans frais additionnels sur la prime technique.

Laissez-moi dire qu'une proposition semblable ne peut se trouver fondée que sur une alternative: où bien l'assureur considère la valeur des services du courtier comme équivalent à zéro, où autrement il fait très mal ses comptes.

Vous me permettez d'être quelque peu provocateur: parfois l'attitude de quelques intermédiaires arrive à justifier la première alternative. L'on a fait parfois de très mauvaises expériences, avec des Courtiers dont la seule vocation semblait être celle de confondre autant que possible les données du risque et les termes de la négociation, pour obtenir à tout prix une prime déprimée au delà de toute justification raisonnable.

Mais je me hâte d'ajouter que blâmer seulement les Courtiers serait trop simple: les contrats d'assurance sont finalement acceptés et souscrits pas les assureurs, et c'est surtout de leur faute si ceux-ci ont parfois oublié que leur vocabulaire peut aussi inclure le simple monosyllabe: NON!

J'ai mentionné ce qu'à mon avis le service du courtier ne doit pas être. Voyons donc de le définir d'une façon positive, toujours sous l'angle visuel de l'assureur:

- avant tout, le Courtier doit être la source d'informations précises sur les données objectives du risque proposé et sur la statistique précédente du client;
- additionnellement, dans un monde industriel en évolution constante, un conseil professionnellement qualifié pour illustrer les aspects technologiques des risques;
- encore, un aide pour prédisposer éventuellement un éventail de programmes alternatifs de couverture, et pour guider le client à les évaluer au mieux de ses intérêts;
- et au moment de la vérité, c'est-à-dire du sinistre, un trait d'union très utile et parfois décisif pour arriver à une liquidation équitable et non-litigieuse... plutôt qu'à son contraire!

Pour ne pas parler des activités de gestion du contrat, administration des rapports de coassurance, etc., qui sont aussi des fonctions naturellement accomplies par le Courtier.

Toutes ces activités peuvent aussi se développer en dehors de la présence d'un intermédiaire: mais la valeur de la présence d'un Courtier sérieux et professionnel est à mon avis hors de doute: et l'Assureur est-il mal avisé s'il considère pouvoir accomplir directement toutes les tâches sus-dites sans envisager du moins un surcroît considérable de coûts.

Je crains ne rien avoir dit de spécialement original, mais parfois les énonciations les plus simples sont aussi les plus vraies. Ma conclusion est donc bien nette: dans le domaine complexe et varié des risques de l'Industrie, la coopération du Courtier - pourvu qu'il soit "first class" et qu'il connaisse vraiment son métier - vaut bien son prix: et cela non seulement en évaluant l'intérêt de l'assuré, mais aussi bien sous l'angle visuel de l'assureur. D'ailleurs, je nie avec vigueur que ces deux positions soient en conflit, l'Assureur - en tant que gérant un ensemble de risques sur un marché ouvert à la concurrence - ayant une coïncidence fondamentale de son intérêt avec celui de ses assurés.

Et par un temps aussi difficile comme il est sans doute le temps présent, laissez-moi terminer par une considération qui ne se pose peut-être pas essentiellement du point de vue de l'assureur, mais en tout cas représente à mon avis le côté le plus essentiel de la fonction du Courtier: la sélection des Assureurs, pour garantir à son client la qualité de la "security" qui lui est nécessaire, et pour acheter laquelle il paye en effet sa prime. Le Courtier - quoiqu'il ne soit pas légalement responsable si l'assureur ne fera pas face à ses obligations - en porte toutefois une directe et lourde responsabilité morale vis-à-vis de son client: et je veux bien souhaiter qu'il n'arrive pas que - toujours trop tard - tous les deux regrettent l'action trop habile du Courtier lorsqu'il parvint à placer le risque à des conditions bien compétitives, mais avec des Assureurs que auront fini pour résulter plus accommodants que solvables....