



## Analyse des besoins / partie III

### La proposition de produits au client

#### Description de la situation



Nina Lizotte, représentante en assurance de dommages, informe son client, Richard Poitras, de sa proposition de couvertures relativement au renouvellement de son contrat d'assurance habitation :

*- J'ai refait les calculs du coût de reconstruction de votre résidence et je vous suggère une couverture de 195 000 \$.*

- Ça n'a pas de sens, répond monsieur Poitras. J'ai payé cette maison 105 000 \$ il y a neuf ans et j'ai vérifié dans les annonces classées récemment : un modèle semblable se vend autour de 150 000 \$.*
- Vous avez raison, reprend madame Lizotte. Cependant, il ne faut pas oublier que c'est le coût de reconstruction qui compte. Si votre résidence actuelle est détruite par un incendie, il faudra la reconstruire. Il est donc important de vous assurer en fonction de cette éventualité, d'autant plus que la surprime n'est pas très élevée.*
- Je me demande si vous ne me dites pas cela simplement pour faire plus d'argent avec moi, rétorque l'assuré un peu sceptique. Je vais l'accepter pour l'instant parce que je suis pressé, mais je vérifierai dans quelques semaines et je vous rappellerai probablement pour réviser ce montant à la baisse.*

Un mois et demi plus tard, la maison du troisième voisin de monsieur Poitras est complètement détruite par un incendie. En discutant avec le sinistré trois semaines après l'incendie, monsieur Poitras apprend que le coût de reconstruction de la maison en question, identique à la sienne, est de 192 000 \$.

Monsieur Poitras n'a pas rappelé madame Lizotte pour faire réviser sa couverture d'assurance, ni pour la remercier de lui avoir donné le bon conseil. Par contre, quand il pense à elle maintenant, ce n'est plus en terme de vendeuse, mais en terme de professionnelle.

#### Matière à réflexion



Les talents de communication du représentant prennent toute leur importance à ce stade. Le représentant doit expliquer les particularités techniques du produit en les traduisant en avantages que le client peut comprendre. Il est important de suggérer tous les produits pertinents avec les arguments nécessaires, en laissant le loisir au client de les accepter ou non.

Les montants d'assurance sont très importants. Le représentant doit bien sensibiliser le client à la nécessité de choisir des montants d'assurance suffisants en fonction, entre autres, des clauses de valeur à neuf ou de règle proportionnelle.

Finalement, c'est à cette étape qu'il faut bien expliquer les garanties et exclusions du produit.

L'analyse de besoin, traitée au cours de nos trois dernières chroniques, est non seulement la bonne manière de faire son travail de représentant, mais, bien exécutée, elle créera un sentiment de confiance chez l'assuré qui se traduira par une relation d'affaires durable.

#### Texte de lois



Référence : Loi sur la distribution de produits et services financiers

27. Un représentant en assurance doit recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins d'un client afin de lui proposer le produit d'assurance qui lui convient le mieux.
28. Un représentant en assurance doit, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et lui préciser la nature de la garantie offerte.

Il doit, de plus, indiquer clairement au client les exclusions de garantie particulières compte tenu des besoins identifiés, s'il en est, et lui fournir les explications requises sur ces exclusions.

39. À l'occasion du renouvellement d'une police d'assurance, l'agent ou le courtier en assurance de dommages doit prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client.

Référence : Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

37. Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour le représentant en assurance de dommages d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment :

6° de faire défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles.