



## Analyse des besoins / partie I

### Recueillir les informations sur le risque

#### Description de la situation



Dring ! dring !

-« Nadine Beaunoyer, puis-je vous aider ? »

-« Je m'appelle Pierre Boucher et je magasine une assurance pour ma résidence. »

C'est ainsi que débuta la conversation entre madame Beaunoyer, représentante en assurance de dommages et monsieur Boucher, client potentiel.

Après avoir informé son interlocuteur de son titre et avoir déterminé que le produit recherché était une assurance de type propriétaire-occupant, Nadine entreprend de compléter la proposition d'assurance selon les réponses fournies par monsieur Boucher.

Une fois la proposition complétée, Nadine poursuit la conversation d'une manière moins formelle, s'informant, entre autres, sur les loisirs de monsieur Boucher. Elle apprend que ce dernier pratique la photographie amateur et qu'il possède une caméra de grande valeur.

Par la suite, lorsque madame Beaunoyer propose un contrat d'assurance habitation à monsieur Boucher, elle lui suggère en plus une couverture spécifique pour sa caméra en lui expliquant que les protections pour cet appareil seraient, de cette manière, plus complètes que celles prévues à titre de protections de base dans le contrat d'assurance habitation.

Monsieur Boucher accepte la proposition de Nadine Beaunoyer, satisfait d'avoir un produit d'assurance plus complet et personnalisé. Comme par hasard, à compter de ce jour, les photos qu'il réalisa avec son appareil lui semblaient plus belles.

#### Matière à réflexion



Le fondement du travail du représentant en assurance de dommages (agent ou courtier), est certes l'analyse des besoins. Les penseurs et formateurs pourront le présenter de diverses manières, en faire des théories plus ou moins élaborées ou encore employer des termes savants, presque toutes les opérations du représentant se greffent autour des trois mêmes opérations : **Recueillir** les informations sur le risque, les **analyser** pour en déterminer les protections pertinentes et **proposer** des produits correspondant aux besoins identifiés du client.

##### Recueillir les informations sur le risque

Évidemment, la proposition est le document le plus utile pour recueillir les informations pertinentes au risque. Posez toutes les questions qui y sont mentionnées, expliquez-les au besoin mais ne suggérez pas les réponses. Laissez l'assuré s'exprimer, soyez à l'écoute. Débordez un peu du questionnaire, faites parler l'assuré sur lui-même, sa famille, ses loisirs. Vous serez surpris de l'utilité de ces renseignements « informels » dans votre analyse.

Dans les prochaines parutions de la ChAD Presse, nous traiterons des deux autres aspects de « l'analyse des besoins », soit « l'analyse des informations » et « la proposition de produits au client ».

#### 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 au client, lui préciser la nature de la garantie et lui indiquer clairement les exclusions de garantie.

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.