



## Les vacances ne sont pas faites pour être regrettées

### Circonstances

C'est avec nostalgie qu'Hugues Poitras, courtier en assurance de dommages, repense à son voyage de deux semaines en Europe avec sa conjointe. De retour au travail en ce premier lundi, la sonnerie du téléphone le ramène à la réalité du moment présent...

- « Poitras Assurance, que puis-je faire pour vous servir ? »
- « Salut Hugues ! Luce Lévesque à l'appareil, alors comment a été ton voyage ? »
- « Extraordinaire ! Tristement trop court, évidemment. Et toi, est-ce que mes clients t'ont donné beaucoup de fil à retordre ? »
- « Non pas vraiment. En fait, j'ai une bonne nouvelle pour toi. Tu seras content d'avoir fait transférer tes appels à mon cabinet pendant tes vacances. Ce fut une excellente idée pour un courtier en assurance de dommages qui opère seul son cabinet. »
- « Ah oui, comment ça ? »
- « Et bien l'entreprise de Diane Buchanan, pdg de Buchanan, Smith et Perreault Internationales Ltée, a subi un vol important de machineries, dans la cour barrée de son commerce durant la nuit. Nous étions là pour rapporter la réclamation à l'assureur et leur confirmer qu'un tel événement est couvert à son contrat.

Aussi, une autre cliente, madame Brisson, a adjoint son jeune fils conducteur principal au véhicule de son mari qui est gravement malade et hospitalisé quelques jours de plus.

Enfin, quatre clients sont venus payer leur prime d'assurance pour leur renouvellement respectif ; nous avons leur chèque pour toi dans notre coffre-fort. »

### Commentaires

La grande majorité des cabinets en assurance de dommages au Québec compte moins de cinq représentants et une grande partie de ceux-ci n'en compte qu'un seul. En fait, plusieurs courtiers en assurance de dommages sont à l'aise avec une clientèle qu'ils peuvent servir seuls, se contentant de sélectionner avec soin leurs clients actuels et futurs. Il ne faut pas hésiter toutefois, à prendre tous les moyens nécessaires pour leur procurer un service adéquat même lorsque le courtier en assurance de dommages n'est pas disponible. Une entente réciproque avec un confrère ou une consœur de confiance est une mesure responsable pour atteindre cet objectif.

### Textes de lois

Référence :

- Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, articles 9, 11, 12 et 17

9. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas négliger les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités; il doit s'en acquitter avec intégrité.
11. Le représentant en assurance de dommages doit appuyer toute mesure visant la protection du public.
12. Le représentant en assurance de dommages doit appuyer toute mesure susceptible d'améliorer la qualité des services dans le domaine où il exerce ses activités.
17. Avant d'accepter un mandat, le représentant en assurance de dommages doit tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose. Il ne doit pas entreprendre ou continuer un mandat pour lequel il ne dispose pas des habiletés nécessaires sans obtenir l'aide appropriée.

#### NOTE

Remerciements à monsieur François Savaria de l'Association des formateurs, pour la suggestion du sujet de cette chronique. N'hésitez pas à faire de même.