

Assurance collective : Faites-vous affaire avec un spécialiste ?

L'assurance collective a beaucoup changée durant les 10 dernières années; diminution du nombre d'assureurs, augmentation des frais des assureurs, augmentation des coûts des médicaments, diminution des couvertures gouvernementales, etc. Bref, l'impact sur les coûts est très important, de l'ordre de 10% à 15% en moyenne par année.

Le travail du courtier a changé

Dans les années 80 et 90, le courtier d'assurance était vu, et est encore vu par bien des dirigeants de PME, comme l'individu "qui va au marché pour vérifier les prix" lorsque l'augmentation est trop importante. Pourtant, comme la compétition entre les assureurs a diminué grandement durant les dernières années et leur marge marketing a aussi été réduite, "aller au marché" ne fait plus l'affaire. Le travail du courtier a donc changé et est devenu beaucoup plus celui de conseiller.

Le courtier spécialiste

Pour conseiller adéquatement, il faut être spécialiste dans son domaine, et spécialiste veut dire posséder une expérience pertinente ainsi qu'une expertise particulière. Le domaine de l'assurance collective est complexe et bien différent de l'assurance individuelle de personnes ou l'assurance générale (auto, habitation). Peu de courtiers au Québec s'y consacrent à temps plein.

La vaste majorité des courtiers sont des généralistes en assurance individuelle de personnes et obtiennent quelques mandats d'assurance collective parce qu'ils possèdent des contacts avec des dirigeants de PME. Dans les années 80 et 90, lorsque le coût des assurances collectives représentait un pourcentage moins important de la masse salariale, un conseiller non spécialisé pouvait faire l'affaire.

Impact sur les coûts

De nos jours, la capacité d'analyse du conseiller, sa connaissance des règles de tarification et sa réputation de spécialiste ont un impact important sur les coûts et les facteurs financiers offerts par l'assureur. Lors du renouvellement, le courtier ne devrait pas simplement expliquer au client les causes des impacts sur les taux avec les documents de l'assureur, mais bien fournir au client son propre rapport indépendant.

Ce rapport devrait fournir entre autres, une analyse détaillée de l'expérience de réclamations, des frais d'administration de l'assureur, des frais de mise en communs, des facteurs d'inflation et de réserves ainsi que ses recommandations quant à la raisonnable de la proposition de l'assureur.

Si un appel d'offre est nécessaire, la crédibilité du courtier et l'aspect professionnel du cahier des charges auront aussi un impact important sur l'intérêt qu'auront les assureurs à fournir une soumission.

De plus, un courtier spécialisé qui connaît bien le marché, saura identifier les assureurs qui peuvent offrir un service à la clientèle supérieure, une administration facile des mouvements des adhérents et une méthodologie de renouvellement logique et raisonnable sur plusieurs années. Tout ceci afin de faire un choix judicieux et d'éviter un changement d'assureur pour les mauvaises raisons. Dans ses tâches régulières, le courtier devrait aussi fournir au client les calculs pour les avantages imposables et être disponible sans délai pour répondre aux questions.

Tous ces facteurs auront un impact sur les primes et sur le temps de travail des administrateurs du régime.

Comment identifier un spécialiste

La meilleure façon de trouver un courtier professionnel est de s'informer auprès d'amis ou connaissances d'affaires en qui on a confiance. Par la suite, une première rencontre permet de poser quelques questions de base. Comment travaille-t-il? Quelle est son approche lors d'une augmentation importante? Va-t-il systématiquement au marché ou négociera-t-il avec l'assureur existant? Un courtier spécialisé devrait avoir plus de 75 clients corporatifs, sinon 100. Afin de mieux juger de son professionnalisme, demandez-lui de vous fournir une offre de service écrite décrivant sa firme, son approche et les travaux normalement fournis. Des références doivent aussi être incluses.

Lorsque les coûts augmentent comme dans les dernières années, l'expertise que possède votre courtier fera toute la différence car ce sont les détails qui ont un impact direct sur les coûts.

Alain Papillon

Président

Papillon Groupe Conseil

Cell : 514-913-1663

apapillon@papillongroupeconseil.com