

ABF en assurance collective de personnes

Critères à considérer pour qualifier le client

C'est le profil du client qui déterminera en premier lieu son assurabilité ainsi que les types de régime et d'arrangements financiers et administratifs qui pourront lui être offerts. Comme représentant, vous devez donc vous assurer de bien le connaître.

Cette obligation de connaissance du client est continue dans le temps, elle s'applique aussi bien lors de la mise en place d'un nouveau régime que lors de la recherche d'une autre solution à un régime existant.

Avant d'offrir un nouveau régime ou de modifier un régime existant, vous devez avoir en mains toutes les informations pertinentes à jour, qui vous permettent de bien qualifier votre client et de faire une recommandation adéquate. Ceci afin de s'assurer d'offrir au client des solutions adaptées à ses objectifs, à ses besoins et à sa situation financière.

C'est habituellement lors d'une rencontre avec la personne-ressource désignée par l'employeur que vous vous assurez d'avoir en mains toutes les données concernant le client vous permettant de faire votre analyse. Il vous revient alors de guider la discussion sur les questions clés.

Vous avez tout intérêt à être à l'écoute de votre interlocuteur pour bien noter l'information de nature factuelle, mais aussi pour saisir les préoccupations, les besoins et les priorités du client ainsi que ses motivations.

Le tableau à la page suivante présente les critères et éléments à considérer ainsi que leurs incidences sur le programme à proposer.

Critères	Éléments à considérer	Incidences
L'assurabilité du client et de ses employés.	Le profil de l'entreprise, la répartition géographique, le type d'industrie, les catégories et statuts d'emploi, la démographie des employés, la proportion assurable des revenus, etc.	<p>Incidence sur la tarification et l'intérêt des assureurs.</p> <p>Incidence sur le type d'arrangement financier du régime (assuré, auto-assuré, services administratifs seulement, à rétention, etc.).</p>
Les valeurs de l'entreprise.	Ce qui inspire et guide l'entreprise, que ce soit l'innovation, la tradition, le souci d'équité, le bien-être des employés, etc.	Incidence sur les garanties à prévoir.
Les stratégies d'affaires et RH à court et à long terme.	Le fait d'être concurrentiel dans un secteur où la main-d'œuvre se fait rare, la satisfaction des employés, les obligations provenant d'une convention collective, la recherche de solutions avantageuses sur le plan fiscal pour l'employeur et pour ses employés.	Incidence sur les garanties, le partage des primes et les prestations à privilégier.
La capacité financière de l'entreprise.	La stabilité financière de l'entreprise, l'expansion ou la réduction prévue de ses activités, sa dette fiscale, sa capacité financière pour réaliser la stratégie globale RH du client.	Incidence sur l'attrait pour les assureurs, sur les types d'arrangements financiers et administratifs possibles et sur le budget disponible pour le régime collectif.
La disponibilité du gestionnaire.	Que la personne choisie comme personne-ressource par le client soit en mesure ou non de prendre des décisions quant au régime et son degré de collaboration.	Incidence sur l'efficacité du processus de vente et de mise en place du régime.
La capacité des intervenants chez l'employeur.	Les connaissances de la personne-ressource responsable de la prise de décision au sujet de l'assurance collective.	Incidence sur le choix des assureurs potentiels.

D'autres éléments plus généraux sont aussi importants à considérer tels que :

- L'état de l'économie en général.
- Les programmes budgétaires et gouvernementaux.
- L'industrie dans laquelle opère l'entreprise cliente et son environnement.
- Les règles juridiques et fiscales affectant les régimes collectifs.
- Les exigences minimales légales au Québec pour l'assurance médicament ou pour les règles de solvabilité des régimes de retraite.
- Le taux d'inflation.

Révision d'un régime existant

Déterminer si les besoins du client ont évolué

Dans le cas d'un régime existant, il serait utile de vérifier si les objectifs, les priorités et les capacités du client ont évolué depuis le dernier renouvellement ou depuis la mise en place du régime, par exemple en vérifiant si :

- Le client cherche à faire des économies (renégocier la tarification existante, les frais, etc.).
 - Attention, vous devez savoir quelle motivation se trouve derrière cette volonté. Si le client éprouve des difficultés financières, il serait approprié de lui demander quels sont ses plans pour le futur, s'il compte réduire ses activités et si les couvertures correspondent à ses besoins. Il peut être intéressant de lui demander si le syndicat a renégocié la convention collective, le cas échéant.
- Le client a besoin de garanties spécifiques ou additionnelles pour le régime ou d'une coordination de ce dernier avec les programmes sociaux.
- Le client a besoin de soutien dans l'administration du régime. Par exemple, si la nouvelle personne responsable de l'administration n'a pas beaucoup d'expérience en la matière ou que l'entreprise ouvre une usine dans un nouvel emplacement géographique ou encore qu'elle acquière une entreprise. S'il y a une nouvelle réglementation, il y aura possiblement un besoin de formation à cet effet.
- Le client a besoin de soutien dans l'implantation ou l'utilisation de nouvelles technologies pour gérer son régime.
- Les employés sont satisfaits des garanties et des prestations ou du service (par exemple, lors du règlement des prestations).

Renseignements à recueillir lors de la révision d'un régime

Certains renseignements doivent être recueillis dans le cadre de la révision d'un régime :

Renseignements	Raisons
La liste complète des employés et des participants au régime ainsi que l'information suivante à leur égard : date de naissance, statut familial, salaire, poste occupé, date d'embauche, catégorie d'emploi, province de résidence, lieu de travail si c'est à l'étranger, si l'employé est en invalidité ou a plus de 65 ans.	Valider la conformité des adhésions au régime.
La liste des employés exemptés de participation, celui des administrateurs de l'entreprise ou des autres cadres exemptés par la CNESST, des travailleurs autonomes ou de toute autre personne qui n'est pas employée, mais qui est autorisée à participer au régime.	Valider la conformité des adhésions au régime.
Un exemplaire de la proposition, de la police et des avenants, ainsi qu'un exemplaire du livret des employés.	Valider les garanties, les prestations et la cohérence entre ces documents.
La dernière facture.	Contrevérifier les taux unitaires, les frais et l'expérience du groupe.
Les trois dernières lettres de renouvellement, si applicable.	Prendre connaissance des coûts du régime et de son évolution.
Les modifications apportées au régime au cours des trois dernières années.	Prendre connaissance des coûts du régime et de son évolution.
Les politiques d'emploi ou conventions collectives ayant une incidence sur le régime.	S'assurer de la conformité des dispositions du régime.
Le sondage mené auprès des employés, le cas échéant.	Connaître le niveau de satisfaction des participants