

## Table des matières

Table des matières	XI
Liste des tableaux	XIV
Note aux lecteurs	XV
Objectifs	XVII
Introduction	XXI
Chapitre 1 La demande d'assurance des particuliers	1
Introduction	3
Les étapes à franchir	5
1. La cueillette des informations	7
2. L'analyse des besoins du client	11
2.1. Les besoins du client	12
2.1.1. La responsabilité civile	12
2.1.2. La collision ou le versement	13
2.1.3. Les accidents sans collision ni versement	13
2.1.4. La protection globale	13
2.1.5. La location d'un véhicule — F.A.Q. n° 20	14
2.1.6. Les dommages aux véhicules loués ou empruntés — F.A.Q. n° 27	14
2.1.7. Les conducteurs autres que l'assuré désigné ou son conjoint — F.A.Q. n° 2	15
2.1.8. L'assurance de personnes	15
2.1.9. La valeur à neuf	15
2.1.10. Les créanciers	16
2.1.11. Les conducteurs occasionnels	16
2.1.12. Les autres besoins	17
2.2. L'admissibilité du risque	20
3. Le choix du produit	23
4. La souscription	27
4.1. Les conditions de souscription	27
4.2. L'admissibilité aux plans d'assurance	27
5. La tarification	29
5.1. La prime de base	31
5.1.1. Le territoire	31
5.1.2. La classe	32
5.1.3. Le dossier de conduite	33
5.1.4. Le groupe du véhicule	37

---

5.2.	La prime de base _____	37
5.3.	La prime totale _____	39
5.3.1.	Les rabais _____	39
5.3.2.	Les majorations de prime _____	40
6.	La réponse aux besoins du client _____	43
6.1.	La meilleure réponse aux besoins du client _____	43
6.2.	La communication du programme d'assurance _____	45
6.2.1.	Le déroulement de la vente par téléphone _____	47
Chapitre 2	L'étude de cas _____	57
	Introduction _____	59
1.	La présentation du cas _____	61
2.	L'analyse de la demande d'assurance _____	63
2.1.	La cueillette des données _____	63
2.2.	L'analyse des besoins du client _____	72
2.3.	Le choix des produits _____	74
2.4.	La souscription _____	75
2.5.	La tarification _____	77
2.6.	La réponse aux besoins du client _____	90
	Conclusion _____	101
Chapitre 3	Le suivi du service à la clientèle _____	103
	Introduction _____	105
1.	La demande de modification _____	107
1.1.	La cueillette des données _____	108
1.2.	L'analyse des besoins du client _____	108
1.3.	Le choix du produit _____	111
1.4.	La souscription _____	112
1.5.	La tarification _____	113
1.6.	La réponse aux besoins du client _____	116
2.	Le renouvellement _____	117
2.1.	La cueillette des données _____	119
2.2.	L'analyse des besoins d'assurance du client _____	123
2.3.	Le choix des produits _____	123
2.4.	La souscription _____	124
2.5.	La tarification _____	124
2.6.	La réponse aux besoins du client _____	128

---

3. La réclamation	133
Chapitre 4 La demande d'assurance automobile des entreprises	137
Introduction	139
1. La demande d'assurance	141
1.1. La cueillette des données	142
1.2. L'analyse des besoins du client	143
1.2.1. Les besoins du client	143
1.2.2. L'admissibilité du risque	148
1.3. Le choix des produits	149
1.4. La souscription	149
1.5. La tarification	149
1.5.1. La prime de base	151
1.5.2. La prime totale	156
1.6. La réponse aux besoins du client	160
2. La police d'assurance automobile des garagistes (F.P.Q. n° 4)	161
2.1. Les Conditions particulières	161
2.1.1. Les lieux décrits	162
2.1.2. Les véhicules assurés	162
2.1.3. Les activités professionnelles	162
2.2. Les protections	163
2.2.1. Le chapitre A — Responsabilité civile	163
2.2.2. Le chapitre B — Dommages éprouvés par les véhicules appartenant à l'assuré	163
2.2.3. Le chapitre C — Responsabilité civile pour les dommages éprouvés par les véhicules confiés	164
2.2.4. Les avenants	166
2.3. La tarification	167
2.3.1. Le territoire	170
2.3.2. Les salaires	170
2.3.3. Le type d'entreprise	170
2.3.4. Les primes de base	171
2.3.5. La prime de base totale	173
Annexe 1 – Demande de consultation ou de vérification du Fichier central des sinistres automobiles	175

## Table des matières

Liste des tableaux _____	XV
Liste des figures _____	XVI
Chapitre 5 La demande d'assurance du client _____	1
Les étapes à franchir _____	3
1. La cueillette des données _____	5
2. L'analyse des besoins du client _____	7
2.1 Les besoins du client _____	8
2.1.1. Le montant d'assurance sur le bâtiment _____	8
2.1.2. Le montant d'assurance sur les biens meubles _____	8
2.1.3. Le montant d'assurance de la responsabilité civile _____	10
2.1.4. La valeur à neuf sur les biens meubles _____	10
2.1.5. L'assurance des objets expressément désignés _____	11
2.1.6. L'assurance des ordinateurs personnels _____	11
2.1.7. L'assurance contre le refoulement des égouts _____	11
2.1.8. L'assurance contre les tremblements de terre _____	12
2.1.9. L'assurance de la responsabilité civile supplémentaire _____	12
2.1.10. Les autres besoins _____	12
2.2. L'admissibilité du risque _____	15
3. Le choix des produits _____	17
4. La souscription _____	21
4.1. Les conditions de souscription _____	21
4.2. L'établissement du montant d'assurance habitation _____	22
4.2.1. Le nombre d'étages de l'habitation et l'année de la construction _____	24
4.2.2. Le genre de revêtement des murs extérieurs _____	24
4.2.3. La qualité de la construction _____	25
4.2.4. La superficie au sol _____	25
4.2.5. Le coût de base de l'habitation _____	26
4.2.6. Le type d'habitation _____	28
4.2.6.1. Maison jumelée _____	28
4.2.6.2. Maison en rangée _____	28
4.2.6.4. Duplex _____	28
4.2.6.4. Triplex _____	29
4.2.6.5. Maison à trois niveaux _____	29

---

4.2.7.	Les aménagements supplémentaires _____	29
4.2.7.2.	La salle de bain et le cabinet de toilette supplémentaires _____	29
4.2.7.2.	Le sous-sol aménagé et la véranda _____	30
4.2.7.3.	La terrasse _____	32
4.2.7.4.	Les autres aménagements _____	33
4.2.7.5.	Le système central de climatisation et la thermopompe _____	36
4.2.7.6.	Les garages et les abris _____	37
5.	La tarification _____	43
5.1.	Le calcul de la prime de base _____	44
5.1.1.	Le territoire _____	44
5.1.1.1.	L'attribution habituelle _____	44
5.1.1.2.	La majoration pour les zones congestionnées ou les zones grises _____	45
5.1.2.	La formule retenue _____	46
5.1.2.1.	Pour les propriétaires occupants _____	46
5.1.2.2.	Pour les locataires et les copropriétaires _____	47
5.1.3.	Le régime de tarification applicable aux propriétaires occupants _____	47
5.1.4.	L'impact du régime choisi sur la prime de base _____	49
5.1.5.	Le nombre de logis _____	49
5.1.6.	Les montants d'assurance habitation _____	50
5.1.7.	La prime de base _____	51
5.2.	Les rabais et les surprimes _____	52
5.2.1.	Les rabais proprement dits _____	52
5.2.2.	Les majorations de prime _____	53
5.2.3.	Les avenants _____	53
5.2.4.	Les rabais pour une combinaison assurance automobile/assurance habitation _____	54
5.3.	La prime totale _____	54
6.	La réponse aux besoins du client _____	57
6.1.	La meilleure réponse aux besoins du client _____	57
6.2.	La communication du programme d'assurance _____	59
6.2.1.	Le déroulement de la vente _____	60
6.2.2.	L'émission de la police d'assurance habitation _____	63
	Chapitre 6 L'étude de cas _____	65
	Introduction _____	67
1.	La présentation du cas _____	69
2.	L'analyse de la demande d'assurance _____	73

---

2.1	La cueillette des données _____	73
2.2	L'analyse des besoins du client _____	82
2.3	Le choix des produits _____	85
2.4	La souscription _____	86
2.5	La tarification _____	90
2.6	La réponse aux besoins du client _____	101
	Conclusion _____	117
	Chapitre 7 Le suivi du service à la clientèle _____	119
	Introduction _____	121
1.	La demande de modification _____	123
1.1.	La cueillette des données _____	123
1.2.	L'analyse des besoins du client _____	125
1.3.	Le choix du produit _____	126
1.4.	La souscription _____	127
1.4.1.	Les conditions de souscription _____	127
1.4.2.	L'établissement du montant d'assurance habitation _____	127
1.5.	La tarification _____	127
1.6.	La réponse aux besoins du client _____	130
2.	Le renouvellement _____	131
2.7.	La cueillette des données _____	133
2.2.	L'analyse des besoins d'assurance du client _____	136
2.3.	Le choix des produits _____	137
2.4.	La souscription _____	137
2.5.	La tarification _____	138
2.6.	La réponse aux besoins du client _____	140
3.	La réclamation _____	145
	Chapitre 8 Le service à la clientèle pour le travailleur autonome _____	149
	Introduction _____	151
	Les étapes à franchir _____	153
1.	La demande d'assurance _____	155
1.1.	La cueillette des données _____	155
1.2.	L'analyse des besoins du client _____	157
1.2.1.	Les besoins du client _____	157
1.2.1.1.	Les biens commerciaux (les biens à usage professionnel) _____	157
1.2.1.2.	Les métaux précieux en lingots et les espèces _____	159

---

1.2.1.3.	Les comptes clients _____	159
1.2.1.4.	Les documents de valeur et les archives _____	160
1.2.1.5.	Les biens confiés à des représentants commerciaux _____	160
1.2.1.6.	Les biens commerciaux mis en exposition _____	160
1.2.1.7.	La perte d'exploitation ou l'interruption des affaires _____	160
1.2.1.8.	La responsabilité civile associée aux activités de l'entreprise _____	161
1.2.1.9.	Les erreurs et omissions ou la responsabilité professionnelle _____	162
1.2.1.10.	L'assurance sur le bâtiment (pour les propriétaires occupants) _____	163
1.2.1.11.	Les objets expressément désignés _____	163
1.2.1.12.	Le refoulement des égouts _____	164
1.2.1.13.	Les tremblements de terre _____	164
1.2.1.14.	Les autres besoins _____	164
1.2.2.	L'admissibilité du risque _____	164
1.3.	Le choix des produits _____	166
1.4.	La souscription _____	167
1.4.1.	Les conditions de souscription _____	167
1.4.2.	L'établissement du montant d'assurance habitation pour les propriétaires occupants _	167
1.5.	La tarification _____	167
1.5.1.	Le calcul de la prime de base (Étape 1) _____	168
1.5.2.	Les rabais et les surprimes (Étape 2) _____	168
1.5.2.1.	La prime pour l'avenant « La protection autonome » (ligne 2.16) _____	169
1.5.3.	La prime totale _____	171
1.6.	La réponse aux besoins du client _____	171
2.	Le suivi des dossiers de clients _____	173
2.1.	La demande de modification _____	173
2.2.	Le renouvellement _____	173
2.3.	La réclamation _____	175
2.3.1.	La vérification du degré de satisfaction du client _____	175
Bibliographie _____		177

---

## Table des matières

Table des matières	IX
Note aux lecteurs	XI
Introduction	XIII
Première partie — Assurance automobile	1
Introduction	3
Questions reliées au chapitre 1 – La demande d’assurance des particuliers	5
Questions reliées au chapitre 3 – Le suivi du service à la clientèle	49
Questions reliées au chapitre 4 – L’assurance automobile des entreprises	57
Corrigé de la première partie – Assurance automobile	79
Réponses aux questions du chapitre 1	79
Réponses aux questions du chapitre 3	111
Réponses aux questions du chapitre 4	119
Deuxième partie — Assurance habitation	131
Introduction	133
Questions reliées au chapitre 5 – La demande d’assurance	135
Questions reliées au chapitre 7 – Le suivi du service à la clientèle	161
Questions reliées au chapitre 8 - Le service à la clientèle pour le travailleur autonome	169
Corrigé de la deuxième partie – Assurance habitation	185
Réponses aux questions du chapitre 5	185
Réponses aux questions du chapitre 7	207
Réponses aux questions du chapitre 8	215