

L'ÉVOLUTION DE LA CAISSASSURANCE AU QUÉBEC

François Joly

Volume 70, Number 2, 2002

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1106133ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1106133ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (print)

2817-3465 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this document

Joly, F. (2002). L'ÉVOLUTION DE LA CAISSASSURANCE AU QUÉBEC. *Assurances*, 70(2), 211–215. <https://doi.org/10.7202/1106133ar>

L'ÉVOLUTION DE LA CAISSASSURANCE AU QUÉBEC

par François Joly

Desjardins Sécurité financière est le nouvel assureur de personnes du Mouvement Desjardins. Née de la fusion de l'Assurance vie Desjardins Laurentienne et de L'Impériale, compagnie d'assurance vie, notre société s'inscrit comme le premier assureur de personnes au Québec et se positionne parmi les 10 premiers assureurs au Canada. Nous sommes aussi l'un des rares assureurs à proposer nos produits par l'entremise de plusieurs modes de distribution, dont la caissassurance.

La bancassurance est une notion qui recouvre un ensemble de services en matière de finance et d'assurance disponibles au client d'une institution de dépôt et de crédit. Chez Desjardins Sécurité financière, nous l'appelons « caissassurance », puisqu'elle répond aux besoins des membres des caisses Desjardins. Je vais vous présenter brièvement notre expérience de près de 50 ans dans ce domaine, car nous en sommes le pionnier dans notre marché.

La pratique d'offrir des produits d'assurance conçus pour les membres des caisses s'inscrit en effet dans les origines de notre société. Les dirigeants du Mouvement Desjardins souhaitaient élargir leur offre de service d'épargne et de crédit par des protections d'assurance. C'est ainsi que la création d'une compagnie d'assurances générales, en 1944, permet aux caisses d'offrir à leurs membres qui souscrivent un prêt hypothécaire d'assurer leur propriété contre

L'auteur :

François Joly est président et chef de l'exploitation chez Desjardins Sécurité financière.

l'incendie. Le membre et le créancier sont ainsi protégés. L'étape suivante consiste à protéger le membre de la caisse et sa famille en cas de décès. Elle se matérialise avec l'établissement d'une compagnie d'assurance vie en 1948.

La naissance de la caissassurance se bute toutefois à l'opposition des assureurs vie concurrents, qui contestent aux employés des caisses la possibilité de vendre des produits d'assurance individuelle.

Dès 1954, Assurance vie Desjardins propose aux caisses et à leurs membres un premier produit d'assurance. Il s'agit d'un régime collectif d'assurance prêt, comme l'autorise la réglementation. Les caisses souscrivent à un régime d'assurance collective de la même façon qu'une association ou une entreprise le fait, pour offrir ensuite à leurs membres ou à leurs employés des protections diverses.

L'adéquation entre les produits et les besoins des membres et l'intégration de l'offre d'assurance à l'offre de services des caisses constituent les facteurs les plus déterminants du succès de cette offre d'assurance. Aujourd'hui, le régime d'assurance prêt de Desjardins Sécurité financière se positionne au premier rang en importance au Canada et au 3^e rang en Amérique du Nord.

Des produits et services d'assurance de personnes seront conçus pour répondre à des besoins de protection spécifiques au cours des années. Ainsi, des assurances crédit, épargne, accident ou voyage, entre autres, viendront composer le bouquet de produits proposés aux membres des caisses, toujours dans le cadre du régime collectif permis par la réglementation.

L'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution des services financiers au Québec, en 1999, donnera une nouvelle impulsion à l'évolution de la caissassurance. Cette loi décloisonne les services financiers pour les entreprises de juridiction québécoise. Elle nous permet d'offrir une gamme complète de produits et services sur une base individuelle, et non plus sur une base collective, par des conseillers en sécurité financière aux membres des caisses. La réglementation qui affecte les institutions financières sous charte fédérale canadienne leur interdit toujours la vente de produits d'assurance dans les institutions bancaires. Les banques et les compagnies d'assurance sous juridiction fédérale ont néanmoins progressé vers une offre plus intégrée, notamment par le jeu des acquisitions, des alliances ou des coentreprises.

Pour Desjardins Sécurité financière et le Mouvement Desjardins, la caissassurance adopte le modèle d'une offre plus intégrée de la

gestion du patrimoine. Les caisses conservent la maîtrise de la relation d'affaires avec leur membre et elles peuvent ainsi satisfaire à ses besoins spécifiques en matière de financement ou d'épargne, selon l'évolution de sa situation personnelle et professionnelle. Lorsque leur personnel identifie un besoin d'assurance, la caisse organise le contact avec notre conseiller en sécurité financière, un employé salarié.

Dans une offre intégrée de gestion du patrimoine, le volet conseil en produits d'assurance prend une importance accrue. Les conseillers que nous recrutons pour la caissassurance sont entièrement consacrés aux membres des caisses. Nous formons les conseillers en sécurité financière à la spécificité de la caissassurance, depuis l'acquisition des compétences professionnelles nécessaires, à la connaissance de notre entreprise, du Mouvement Desjardins, des caisses et des principes de la caissassurance.

Les produits qu'ils proposent sont spécifiques à la caissassurance, c'est-à-dire qu'il s'agit de produits d'assurance, à l'exclusion de produits d'épargne qui sont réservés à la caisse.

Commencé en mai 2000, le déploiement des conseillers en sécurité financière se terminera au cours de cette année. Qu'il s'agisse d'analyse de besoins d'assurance de personnes, de conseils ou d'achat, nos 250 conseillers en sécurité financière ont répondu à plus de 60 000 demandes des membres des caisses au cours de l'année dernière, soit le double de l'année précédente. Cette augmentation s'est traduite par une croissance de 3,5 millions de dollars des primes nettes, qui s'établissent à 5,4 millions de dollars à la fin de 2001. Nous prévoyons porter à 400 le nombre de conseillers au cours de cette année et, si possible, l'augmenter encore l'an prochain.

La croissance des demandes de prises de contact des membres des caisses auprès de nos conseillers en sécurité financière confirme les résultats de nos recherches effectuées auprès des consommateurs depuis plusieurs années. Ces recherches ont révélé qu'environ 50 % des consommateurs veulent bénéficier de conseils d'un représentant. Pour plus de la moitié, ils préfèrent obtenir ces conseils d'un conseiller recommandé par leur institution financière.

Nous comptons un total de deux millions d'assurés en vertu de la caissassurance, tous produits confondus : assurance vie, invalidité, accident, maladies graves, maladies complémentaires, voyage, pour les particuliers et les familles. La caissassurance présente aujourd'hui une offre complète et intégrée de produits d'assurance, dont les protections en matière de santé connaissent la progression la

plus importante. Elles s'avèrent un bon outil de fidélisation du client. De plus, elles sont des affaires rentables.

Je n'aime pas lancer de nombreux chiffres dans une présentation. Toutefois, en voici quelques-uns qui ont l'avantage de préciser les résultats que nous avons atteints par la caissassurance et qui montrent bien l'importance prise par les protections en matière de santé.

La répartition des ventes par pourcentage des primes s'énonce de la façon suivante :

- 51,8 % en cas de décès ;
- 21,7 % en invalidité ;
- 8,2 % en accident ;
- 8,8 % en maladies graves ;
- 3,7 % en soins ;
- 5,9 % pour autres protections.

Enfin, selon les plus récentes données, la prime moyenne d'assurance s'établit à 500 \$.

Pour le client, la caissassurance lui permet de bénéficier de produits d'assurance de personnes conçus pour répondre à ses besoins, dans une relation de face à face avec un conseiller en sécurité financière, spécialiste de l'assurance. En outre, il profite d'un contact direct avec le service à la clientèle de Desjardins Sécurité financière, dont une équipe est dédiée à l'administration des contrats de caissassurance, incluant le règlement des réclamations. En 2001, nous avons versé un total de 172 millions de dollars en prestations aux assurés membres des caisses.

Notre expérience de la caissassurance au Québec a révélé plusieurs analogies avec l'expérience de la bancassurance en Europe. J'en énoncerai deux brièvement.

La première analogie, c'est que l'émergence de la caissassurance, comme de la bancassurance, a relevé plus de l'offre que de la demande. Elle tenait plus d'une volonté d'élargir la gamme de services et d'une utilisation rationnelle des réseaux de détail et, par conséquent, des ressources financières. Aujourd'hui, la caissassurance chez Desjardins Sécurité financière et les caisses – comme la bancassurance en Europe – tend vers l'analyse intégrée des besoins présents et futurs du client, tant du point de vue des finances que d'assurance. C'est l'approche solution, plutôt que l'approche produit.

La deuxième analogie concerne les caractéristiques clientèles. Nous avons en effet noté, comme en Europe, que la caissassurance nous permettait de rejoindre une clientèle importante d'assurés au début de la trentaine. Elle nous permet d'analyser la situation de ces assurés dans une perspective globale et nous pouvons ainsi mieux répondre à leurs besoins actuels et futurs. De plus, un assuré sur deux ne détenait pas d'assurance précédemment. Ce résultat confirme que ces assurés ne sont pas rejoints par les autres réseaux de distribution traditionnels.

La caissassurance représente actuellement plus de 30 % de notre chiffre d'affaires, et elle ne concerne que la clientèle des particuliers à ce jour. La prochaine étape de son développement consiste à étendre la caissassurance aux entreprises membres des caisses. Là aussi, elle s'effectuera à l'intérieur d'un cadre intégré, qu'il s'agisse de protections visant à assurer la survie de l'entreprise ou, plus simplement, de protections destinées aux dirigeants et aux employés.

Nous aurons consacré des investissements de près de 50 millions de dollars au développement de la caissassurance entre 2000 et 2003. Vous en conviendrez avec moi, cet effort démontre que la caissassurance constitue indéniablement un des grands axes de développement de notre entreprise au niveau de la distribution.