

Manuvie s'impose

Les formations et les produits de l'assureur se démarquent, d'après notre sondage.

PAR FRÉDÉRIC ROY

L'ÉDITION DU « BAROMÈTRE 2016 de l'assurance » de *Finance et Investissement* brosse le portrait d'une industrie qui compte une multitude d'acteurs, mais peu d'entre eux sont très bien perçus par une majorité de conseillers.

Nous avons demandé aux répondants de désigner l'assureur qui a la meilleure offre en fonction de différents critères et catégories (voir le tableau). Chaque fois, quatre compagnies d'assurance ont obtenu la faveur de 40 à 60 % des conseillers sondés.

Manuvie s'illustre cette année grâce à un nombre élevé de conseillers répondants qui placent l'assureur au premier rang dans plusieurs critères et catégo-

ries, comme le montre le tableau.

En moyenne, les conseillers en sécurité financière sondés font affaire avec près de sept différents assureurs. Manuvie (67,2 %), iA Groupe financier (Industrielle Alliance) (59,2 %) et SSQ (54,0 %) étant ceux qui reviennent le plus souvent.

Par rapport à l'an dernier, Manuvie est en progression dans la faveur des conseillers, car ceux-ci le désignent comme l'assureur ayant la meilleure offre sur plusieurs plans. Elle domine largement le tableau dans les domaines prestations du vivant, et rentes et fonds distincts, où elle obtient le pourcentage le plus élevé pour 12 des 14 critères évalués.

Le géant de l'assurance au Canada semble particulièrement incontournable pour les conseillers, qui, pour certains, considèrent leur relation avec Manuvie comme un mariage obligé.

« Manuvie, c'est la plus grosse, mais est-ce la meilleure ? » s'interroge l'un d'entre eux. « Avant, je faisais affaire avec Standard Life, maintenant avec Manuvie,

les produits sont les mêmes, mais le service n'y est pas », relate un autre conseiller.

Malgré tout, l'assureur obtient les pourcentages les plus élevés pour le critère du meilleur service à la clientèle offert aux conseillers en prestations du vivant et rentes et fonds distincts.

De plus, ce sont les produits de l'assureur qui reviennent le plus souvent dans le choix des conseillers sondés lorsqu'il s'agit de déterminer la meilleure famille de fonds distincts au pays. Précisément, les fonds stratégiques Standard Life reviennent à plusieurs reprises.

Pour une deuxième année consécutive, c'est à iA Groupe financier que les conseillers en sécurité financière répondants disent envoyer la majeure partie de leurs affaires, soit 16,2 %. L'assureur de Québec se démarque particulièrement sur le critère de la meilleure rémunération aux conseillers, où il obtient les plus hauts pourcentages. Cette part se rapproche d'ailleurs de la part de marché de 16,7 % en primes brutes souscrites au Québec dans le domaine de l'assurance vie individuelle, présentée dans le « Rapport annuel sur les institutions financières » de l'Autorité des marchés financiers.

Parmi une vingtaine d'assureurs inclus dans le sondage, Humania continue à s'illustrer en prestations du vivant. Plus de quatre conseillers sur 10 font affaire avec l'assureur de Saint-Hyacinthe et il reçoit en moyenne 2,5 % des affaires des conseillers sondés. Néanmoins,

Comment nous avons procédé

Le Baromètre 2016 de l'assurance a été réalisé à partir de réponses obtenues à la fois par un sondage en ligne et par des entrevues téléphoniques réalisées par notre sondeuse Lola Mirkhusainova. Frédéric Roy a colligé et analysé les données. Seuls les répondants possédant le permis de conseiller en sécurité financière pouvaient participer au sondage. Au total, 180 entrevues ont été réalisées entre le 11 mai et le 3 juin 2016. Plus de sept conseillers sur 10 ont affirmé ne pas appartenir à un réseau exclusif ou ne vendre que des produits de la société à laquelle ils sont rattachés. Pendant les entretiens, nous avons insisté auprès des répondants sur le caractère anonyme et confidentiel de leurs réponses, et ce, afin de garantir un maximum de transparence. Ce sondage n'a aucune prétention scientifique. Il a pour objectif de mieux saisir le portrait de l'industrie de l'assurance au Québec.

- FINANCE ET INVESTISSEMENT

il s'agit d'une diminution de 0,6 point de pourcentage par rapport à l'année dernière.

Bien que cela n'apparaisse pas dans le tableau, Desjardins Sécurité financière (DSF) fait une entrée dans le Top 5 des assureurs en prestations du vivant. La firme a réussi à se tailler une place dans la faveur des conseillers sondés : elle obtient son pourcentage le plus élevé pour le service à la clientèle offert aux conseillers et pour ses activités de formation.

LE SERVICE AVANT TOUT

Interrogés sur l'agent général avec lequel ils font le plus affaire ainsi que sur la raison expliquant ce choix, les conseillers en sécurité financière sondés ont préféré Groupe Financier Horizons, Groupe Cloutier et Financière Sun Life. C'est particulièrement le service et le soutien qu'ils obtiennent qui justifient leurs choix (voir le texte « Forces et faiblesses des agents généraux » en page 36). « Bon service provenant d'Horizons, je connais les gens », souligne un répondant. « Le Groupe Cloutier, parce qu'il est le seul qui propose l'ensemble des secteurs financiers », ajoute l'un d'eux.

Les répondants devaient également se prononcer sur les principales faiblesses des agents

généraux. À ce sujet, les répondants ont évoqué à plusieurs reprises les suivis des propositions d'assurance.

« Lorsque l'agent général fait affaire avec les compagnies d'assurance, il y a des délais. Pour contourner cette situation, je préfère faire affaire directement avec eux », explique un conseiller.

Autre faiblesse : les agents généraux, à cause de leur taille, font face à des défis de communication et de rapidité de traitement.

« La plus grande faiblesse est la communication avec les conseillers », dit un répondant.

Un autre ajoute : « Comme ils sont débordés par les demandes, la tarification peut être parfois lente ».

PORTRAIT ROBOT DU RÉPONDANT

Le Baromètre permet de brosser un portrait-robot du conseiller en sécurité financière moyen au Québec. Ainsi, le conseiller en sécurité financière moyen a 51 ans et possède plus de 17,6 ans d'expérience. Il s'agit d'une diminution de l'âge moyen de trois ans par rapport à l'année dernière et de près cinq ans d'expérience dans l'industrie. Il travaille en moyenne pour 346 familles. La quasi-totalité des répondants avaient plus de trois ans d'expérience.

AUSSI DANS CETTE SECTION

Forces et faiblesses des agents généraux	36
Commentaires	36
Commissions nivelées préférées	38
Division sur l'encadrement des fonds distincts	38
La prospection, un défi de tous les instants	40
Orientation recherchée en rémunération	40

De façon générale, quel assureur a la meilleure offre...

	Assurance vie				Prestation du vivant				Rentes et fonds distincts			
	Empire	iA Groupe financier	Manuvie	SSQ	Humania	iA Groupe financier	Manuvie	RBC	Empire	iA Groupe financier	Manuvie	Sun Life
De produits d'assurance vie temporaire	10,6 %	14,9 %	14,3 %	20,5 %	-	-	-	-	-	-	-	-
De produits d'assurance vie permanente	22,5 %	18,8 %	10,6 %	5,6 %	-	-	-	-	-	-	-	-
De produits les plus innovants	6,2 %	16,8 %	22,4 %	5,0 %	13,6 %	5,4 %	19,0 %	6,8 %	8,7 %	10,9 %	26,8 %	15,2 %
De service à la clientèle aux conseillers	11,2 %	14,3 %	9,9 %	9,9 %	11,5 %	8,8 %	12,8 %	5,4 %	6,5 %	15,9 %	21,0 %	13,8 %
De tarification aux clients	12,4 %	16,8 %	11,2 %	14,9 %	8,1 %	7,4 %	14,1 %	8,7 %	4,3 %	10,1 %	18,1 %	9,4 %
De rémunération aux conseillers	6,2 %	10,6 %	4,3 %	2,0 %	4,8 %	6,1 %	5,4 %	5,4 %	5,1 %	11,6 %	11,6 %	8,0 %
De traitement des nouvelles polices d'assurance ou de souscription aux contrats de rente et de fonds distincts	9,4 %	13,1 %	10,0 %	14,4 %	9,4 %	10,1 %	11,4 %	8,1 %	7,2 %	18,0 %	16,5 %	11,5 %
D'activités de formation aux conseillers	3,8 %	13,8 %	26,3 %	3,1 %	8,7 %	7,4 %	18,8 %	8,7 %	4,3 %	18,7 %	25,2 %	12,9 %
De produits en prestation du vivant	-	-	-	-	8,1 %	7,4 %	21,5 %	10,1 %	-	-	-	-
De produits en rentes	-	-	-	-	-	-	-	-	7,9 %	17,3 %	24,5 %	14,4 %

NDLR : DANS CHAQUE CATÉGORIE, NOUS PRÉSENTONS UN ÉCHANTILLON DES ASSUREURS LES MIEUX PERÇUS DES CONSEILLERS PARMIS UNE SÉLECTION DES PLUS IMPORTANTES COMPAGNIES D'ASSURANCE FAISANT AFFAIRE AU QUÉBEC. LES NOMBRES EN VERT INDIQUENT QUE L'ASSUREUR OBTIENT LE POURCENTAGE LE PLUS ÉLEVÉ POUR LE CRITÈRE ÉLEVÉ. SOUCE : BAROMÈTRE 2016 DE L'ASSURANCE DE FINANCE ET INVESTISSEMENT