

Assurance.vie  
Desjardins



## Les points saillants

	1981	1980
Assurances en vigueur	14 607 204 107 \$	14 064 560 039 \$
Actif	495 969 770 \$	445 138 507 \$
Revenus	215 114 862 \$	205 816 931 \$
Prestations et rentes	120 558 776 \$	103 737 165 \$
Participations et ristournes	12 747 860 \$	17 314 923 \$
Taux de rendement net	10,99%	10,05%

## Sommaire

Le Conseil d'administration	p. 2
Le message du président	p. 3
La Direction	p. 6
Le rapport du vice-président directeur général	p. 7
Graphiques	p. 11
Le rapport des vérificateurs et le certificat de l'actuaire	p. 12
Les résultats	p. 13
L'excédent non distribué	p. 14
L'évolution de la situation financière	p. 15
Le bilan	p. 16
Les notes complémentaires	p. 18
La croissance	p. 23
Les services	p. 25
Mieux servir nos assurés à meilleur coût	p. 26
Pour les caisses	p. 29
Pour les groupes	p. 30
Pour les individus et les familles	p. 31
Nos bureaux	p. 32



# Le Conseil d'administration



**JEAN-MARIE OUELLET**

**Sainte-Foy**

président du Conseil  
membre du Comité exécutif  
membre du Comité de placements

**OSCAR MERCURE, c.a.**

**Lévis**

président du Comité exécutif  
président du Comité de placements

**JEAN-PAUL BERNIER**

**Granby**

1<sup>er</sup> vice-président  
membre du Comité exécutif  
membre du Comité de placements

**YVES MALO**

**Montréal**

2<sup>e</sup> vice-président  
membre du Comité exécutif  
membre du Comité de placements

**PIERRE BLAIN, b. comm., c.i.a.**

**Laval**

membre du Comité de vérification

**MAURILLE BOUCHARD**

**Saint-Raphaël**

**OCTAVIEN CHARPENTIER**

**Saint-Esprit**

**JEAN CLOUTIER**

**Laval-des-Rapides**

**MARCEL COUTURE, c.a.**

**Lucerne**

membre du Comité de placements  
président du Comité de vérification

**ERNEST DAUPHINAIS, ingénieur**

**Chicoutimi**

membre du Comité de placements

**LOUIS-ARMAND DESROCHERS,**

**avocat**

**Edmonton**

**OLIVA DUGAS**

**Caplan**

**JEAN-YVES GAUTHIER, c.a.**

**Matane**

membre du Comité de vérification

**MAURICE LAVALLÉE**

**Pierreville**

**GILLES LEMELIN**

**Mercier**

membre du Comité de vérification

**RAYMOND-JOSEPH MARCOTTE**

**Régina**

**GABRIEL MARTIN**

**Asbestos**

membre du Comité de vérification

**LIONEL MÉNARD**

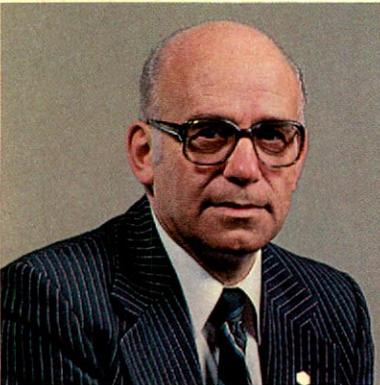
**Senneterre**

membre du Comité exécutif

**MARCEL NANTEL, médecin**

**Lachine**

# Le message du président



L'Assurance-vie Desjardins vit de plusieurs façons à la fois les événements qui la touchent. Mais que nous considérons l'année 1981 du point de vue d'une institution d'assurance-vie, d'une institution du Mouvement Desjardins ou tout simplement d'une institution à caractère économique, les grandes tendances ne changent guère.

Comme assureur, nous ressentons l'impact des conditions économiques sur les assurés. Les services traditionnels répondent moins bien aux besoins. Il faut repenser les formules de protection. Nous percevons un glissement graduel des besoins, par exemple vers des services plus orientés vers la protection. Il faut tenir compte des changements économiques et sociaux, des projets que les gens font à plus court terme, tant l'avenir leur semble incertain.

Comme institution du Mouvement Desjardins, depuis longtemps étroitement associée aux opérations des caisses, nous ressentons aussi l'effet des conditions économiques sur les caisses et sur leurs membres. Le coût du crédit, le déplacement de l'épargne traditionnelle vers des modes de placement différents, la concurrence accrue qu'affrontent les caisses ont aussi des effets pour nous. Ils modifient les besoins que nous devons satisfaire.

Comme institution financière, nous voyons l'effet de l'inflation et des taux d'intérêt sur le développement économique et l'emploi. Nous suivons l'impact des mesures fiscales. Nous étudions le comportement de l'économie en général et nous tâchons de planifier l'avenir dans des conditions souvent incertaines.

Sur le plan financier, notre actif a progressé de 11% et a atteint 495 969 770 \$, tout près du demi-milliard que nous visions. Seule la fluctuation des valeurs boursières nous en a écartés.

Sur le plan des résultats financiers, nous pouvons dégager quelques tendances majeures. La croissance de l'assurance en vigueur a ralenti. Nous avons néanmoins atteint le chiffre respectable de 14,6 \$ milliards avec une augmentation de plus de 540 \$ millions.

Nos revenus ont augmenté, mais de façon moins marquée que le montant des prestations que nous avons payées. Dans ce domaine, nous avons subi surtout le contre-coup de la hausse des taux d'intérêt. Vous savez que nous avons été contraints de prendre des mesures au cours de l'année dans le cas de l'assurance-prêt. Elles étaient destinées à corriger une situation dont nous subissons tous les conséquences, caisses et assureur.

Cet écart entre la croissance de nos revenus et de nos prestations a fait diminuer notre résultat net, qui se chiffre cette année à 1 008 496 \$. Il était inévitable que les ristournes, qui sont évidemment liées aux résultats, diminuent cette année. Nous avons par

contre repensé la formule afin que les sommes disponibles soient distribuées parmi un plus grand nombre de caisses.

Au début des années 1980, nous avons senti le besoin de réaffirmer nos grandes orientations pour les années qui viennent. Cela a été pour nous l'occasion de revoir nos priorités. Nous avons retenu cinq objectifs majeurs.

Nous plaçons en tête de liste l'objectif primordial de toute entreprise: la rentabilité qui garantit sa survie et assure son expansion. Nous voulons également poursuivre notre contribution au développement du Mouvement Desjardins. Cela signifie entre autres que nous resterons attentifs à ses besoins et que nous mettrons en oeuvre les moyens nécessaires pour y répondre.

Notre clientèle, au sein du Mouvement comme à l'extérieur, doit faire l'objet d'une attention soutenue. C'est dans l'innovation et dans la qualité des services à nos assurés que réside la clé de notre orientation *clientèle*.

L'Assurance-vie Desjardins doit à ses collaborateurs sa croissance et sa renommée. Nous avons toujours entretenu avec notre personnel des relations privilégiées. Nous voulons maintenir ces excellentes relations, offrir des conditions de travail intéressantes à toutes ces personnes qui mettent leur ardeur et leur compétence au service de notre institution et leur conserver leur emploi.

Enfin, nous voulons intensifier notre communication avec tous nos publics, afin de mieux les connaître et d'en être mieux connus.

Ce sont là les grands axes qui canaliseront nos actions au cours des années qui viennent: rentabilité, collaboration avec le Mouvement Desjardins, orientation *clientèle*, importance du personnel, communication plus intensive.

Le Conseil d'administration a poursuivi cette année ses réunions au sein des diverses fédérations de caisses. Ces rencontres donnent lieu à des échanges stimulants et nous permettent d'être en prise directe sur les besoins et les attentes des gens dans chaque région. Nous avons visité cinq fédérations en 1981. Nous poursuivrons ces visites en 1982.

Par suite des modifications apportées à la charte lors de la dernière assemblée, nous avons légèrement modifié notre raison sociale et notre symbole. D'autre part, la Fédération des caisses d'économie Desjardins du Québec et plusieurs caisses de cette fédération ont manifesté leur désir de s'associer plus étroitement à l'Assurance-vie Desjardins à la suite des modifications apportées aux règlements de la compagnie concernant l'adhésion au Fonds de réserve. Nous leur souhaitons la bienvenue.

Nous avons reçu à regret, en décembre, la

démission de Monsieur Louis-Armand Desrochers, d'Edmonton, qui faisait partie du Conseil d'administration depuis 1963. Nous le remercions d'avoir apporté sa collaboration aux travaux de notre Conseil pendant toutes ces années. Par suite de sa démission, le Conseil a décidé de réduire le nombre des administrateurs de 19 à 18.

Au nombre des décisions prises par le Conseil d'administration figure celle de modifier l'appellation des titres du directeur général et des directeurs de direction afin de se conformer à un usage de plus en plus répandu. Ceux-ci portent désormais le titre de vice-présidents. Le Conseil a également décidé de créer un nouveau poste à ce niveau, comprenant la responsabilité des services de l'Actuariat corporatif et du Contrôle.

Au sein du Mouvement Desjardins, l'année a été marquée par plusieurs événements particulièrement importants ou significatifs pour l'Assurance-vie Desjardins.

Nous avons accueilli avec plaisir l'annonce de la nomination de Monsieur Raymond Blais à la présidence de La Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec, ainsi que celle de Monsieur Henri Leblond à la présidence de La Sauvegarde compagnie d'assurance sur la vie, notre compagnie-soeur.

Nous nous sommes réjouis, comme tout le monde coopératif, des deux importantes fusions qui ont regroupé, d'une part la fédération et la ligue des caisses d'économie et d'autre part les deux fédérations de caisses populaires de la région de Montréal.

L'Assurance-vie Desjardins a accepté volontiers de devenir membre de la Caisse centrale Desjardins du Québec. D'autre part, nous considérons comme très importante l'acquisition de la franchise Visa par La Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec. Enfin, toujours dans le cadre du Mouvement, nous sommes particulièrement heureux de la nouvelle orientation de l'Institut coopératif Desjardins, auquel des liens particuliers nous rattachent.

Nous avons continué cette année à participer aux activités de plusieurs organismes du Mouvement Desjardins, soit par la collaboration de membres de la direction ou du personnel, soit par d'autres moyens. Nous collaborons au financement de la campagne de publicité institutionnelle Desjardins et nous considérons comme un honneur d'y être cités comme un objet de fierté par le Mouvement Desjardins. Nous avons continué également à soutenir financièrement le Fonds Girardin-Vaillancourt et l'Institut de recherche et d'enseignement coopératif de l'université de Sherbrooke.

Toujours dans le secteur coopératif, mais au delà des cadres du Mouvement Desjardins, nous avons poursuivi notre participation à plusieurs paliers. Nous sommes membre actif de plusieurs sociétés et nous en soutenons beaucoup d'autres financièrement. Plusieurs de nos cadres mettent une partie de leur temps et de leurs talents au service de nombreux organismes coopératifs. De l'une ou l'autre façon, en participant à leurs travaux ou en contribuant à leur financement, nous avons appuyé le Conseil de la coopération du Québec, la Société de développement coopératif, le Conseil canadien de la coopération et la Fédération internationale des coopératives d'assurance, par exemple.

Nous avons également resserré nos liens avec des coopératives d'épargne et de crédit hors du Québec, particulièrement en Ontario et au Manitoba.

Comme entreprise engagée dans l'industrie de l'assurance-vie au Canada, nous nous sommes impliqués de plusieurs façons. Nous sommes un membre actif de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, et nous participons aux travaux de plusieurs comités. Nous participons de même aux activités de l'Institut d'assurance-vie du Canada et à celles de diverses associations qui regroupent les compagnies d'assurance-vie du Canada et des États-Unis ou certains de leurs professionnels dans divers secteurs: marketing, formation ou communications entre autres. Au nombre de celles-ci se trouve la *Life Office Management Association* qui a mis au point un cours de formation en assurance-vie menant au titre de *f.l.m.i.*

Nous sommes fiers que des collaborateurs de l'Assurance-vie Desjardins comptent pour le tiers des membres de la Société des *f.l.m.i.* de Québec qui a été fondée l'automne dernier. Ces *fellows* de LOMA, qui travaillent au sein des compagnies d'assurance-vie de notre région, sont des exemples pour tous les employés et contribuent à améliorer la qualité de la gestion de ces compagnies.

L'Assurance-vie Desjardins se préoccupe de l'intérêt de ses assurés en premier lieu. Mais puisqu'elle est une entreprise consacrée au service des personnes, elle estime qu'il est de son devoir de soutenir nombre de groupes ou d'organismes, eux-mêmes voués à l'amélioration du bien-être des personnes au point de vue social, économique ou physique. Elle consacre des ressources financières à cette fin et retient, parmi toutes les requêtes qu'elle reçoit, celles qui proviennent des organismes qui, au meilleur de son jugement, ont le plus besoin d'aide ou poursuivent les fins les plus utiles.

Elle a ainsi aidé, en 1981, quelque 150 organismes engagés dans les domaines de la bienfaisance, de la santé, des activités socio-culturelles ou de l'éducation. Elle contribue au soutien financier de diverses fondations universitaires et de plusieurs organisations de bienfaisance tels Centraide, UNICEF ou divers comités de secours. Dans le domaine de la santé, elle contribue au financement de plusieurs fondations et sociétés qui luttent contre la maladie. Elle soutient enfin plusieurs organismes à caractère sportif ou culturel, tels l'Institut des sports du Québec, l'O.S.M., les scouts et guides. Elle prête ses locaux ou fournit des services de soutien à diverses associations à but non lucratif.

Je réserve une mention toute spéciale pour le programme *L'enfant de maternelle et la sécurité routière* qui inculque des notions de sécurité aux tout-petits de la maternelle. Nous poursuivons ce programme en collaboration avec l'Association d'éducation préscolaire du Québec. Nous assurons gratuitement pendant un an les enfants inscrits par leurs parents à un concours qui porte sur la sécurité.

En terminant, je tiens à dire un mot des quelque 700 personnes qui animent l'Assurance-vie Desjardins. La plupart sont au service de nos assurés, au siège social. D'autres sont en contact étroit avec les caisses. Plusieurs offrent nos services aux quatre coins du Québec et même dans l'Ouest canadien. Leur concours nous est inestimable. Ce sont elles qui fournissent les services que nous offrons à la population.

Vous verrez plus loin quels efforts elles consacrent à faire de notre institution une entreprise plus efficace mais surtout plus humaine. Elles sont à l'écoute des besoins de nos assurés et elles veillent à les satisfaire. Chacun, l'actuaire devant ses tables de mortalité, le préposé aux prestations devant une facture, l'informaticien qui prépare un programme ou l'assureur-vie à côté de vous, chacun, dis-je, sait qu'il s'occupe de gens qui nous confient un aspect de leur sécurité financière.

Nous sommes fiers du travail qu'elles abattent. Nous espérons que vous en êtes satisfaits.

Oscar Mercure, c.a.

# La Direction



Président  
OSCAR MERCURE, c.a.

Vice-président directeur général  
RENÉ MASSICOTTE, f.s.a., f.i.c.a.

Vice-président Ressources humaines et techniques  
JEAN-CLAUDE BEAULIEU, c.r.i., f.l.m.i.

Vice-président Finances  
EDMOND PELCHAT, c.a.\*

Vice-président Assurances des caisses  
CAMILLE FORTIER, f.s.a., f.i.c.a.

Vice-président Secrétariat et Relations publiques  
MICHEL SAINT-CYR, m.s.s., adm. a.

Vice-président Services juridiques  
GAÉTAN CANTIN, avocat

Vice-président Assurances individuelles et collectives  
LOUIS-R. LABRECQUE, f.s.a., f.i.c.a.

\* Monsieur Pelchat avait en 1981 la charge des responsabilités qui relèvent de la vice-présidence Actuariat et Contrôle, poste créé en décembre 1981 et comblé au début de 1982.

# Le rapport du vice-président directeur général



Malgré le contexte économique difficile qui s'est maintenu pendant toute l'année 1981, l'Assurance-vie Desjardins a réussi à atteindre la plupart de ses objectifs.

L'augmentation des nouvelles affaires s'est poursuivie, de façon très satisfaisante dans certains secteurs et plus difficilement dans d'autres. Nous avons continué à améliorer les services que nous offrons à la population. Nous en avons révisé certains et nous en avons créé d'autres pour répondre aux besoins de notre clientèle, qu'il s'agisse des caisses et de leurs membres, des groupes ou des individus.

Dans la poursuite de la meilleure rentabilité possible, nous avons limité la croissance de nos frais d'exploitation et du nombre de nos employés. Nous avons atteint une meilleure productivité grâce au perfectionnement des employés, à une amélioration constante de nos procédés de travail et à une mécanisation plus poussée.

Nous avons continué à améliorer la qualité du service à nos assurés, en termes de rapidité et de fiabilité. Nous avons intensifié nos communications avec nos assurés, particulièrement les caisses.

## LES RÉSULTATS

Le résultat financier de nos opérations reflète évidemment ce qui s'est passé dans l'entreprise, mais il porte aussi la marque de ce qui s'est passé dans notre économie pendant l'année.

En résumé, le rendement de nos placements s'est accru dans le contexte de marchés financiers fort instables. Les primes et cotisations sont à la hausse dans l'ensemble, mais nous avons connu une forte hausse des demandes de prestations.

Nos revenus ont atteint 215 114 862 \$. L'accroissement du volume des primes et cotisations, en ralentissement l'an dernier, a repris cette année. Il a été bon en assurances et rentes individuelles. Il est encore meilleur en assurance-vie collective, avec 16% d'augmentation et en assurance accident-maladie, 31%. Ceci reflète l'essor soutenu de nos affaires en assurance collective.

Il a augmenté légèrement en assurance-prêt vie et invalidité. Par contre, il a diminué sensiblement en assurance-épargne et capital social. Ceci est le résultat de la diminution de prime, dont les effets se sont poursuivis en 1981. Cela reflète aussi le changement qui s'est manifesté dans le comportement des membres des caisses à l'égard de leurs épargnes. Ils ont tendance à rechercher un rendement plus élevé et laissent moins d'argent dans les comptes d'épargne assurables.

Le revenu de placement de nos fonds généraux et de nos fonds distincts s'est accru considérablement. Il est passé de près de 38 \$ millions à 47 716 949 \$, une augmentation de plus de 26%. Par contre, le marché a

été affecté à la baisse certaines de nos valeurs en portefeuille, particulièrement dans les fonds distincts. Ceux-ci sont comptabilisés à la valeur marchande et inscrivent ainsi des pertes techniques de 12 \$ millions dues à la faiblesse du marché des valeurs mobilières en fin d'année.

Nos charges ont augmenté de 7%, atteignant 201 324 235 \$. Ce sont les prestations et les rentes qui accusent la plus forte hausse, soit 16%. Elles sont passées de 102 948 702 \$ à 119 568 358 \$. Elles ont augmenté, bien sûr, dans tous les secteurs, ce qui est une conséquence normale de la croissance de nos affaires. En assurance accident-maladie, la hausse atteint 35% et les prestations se chiffrent à 24 646 090 \$. En assurance-prêt vie et invalidité, elles ont augmenté de plus de 5 \$ millions. En réalité, l'expérience s'est améliorée en assurance-prêt vie et elle s'est détériorée considérablement en assurance-prêt invalidité. Ce résultat n'est pas attribuable à l'augmentation des affaires. Il est plutôt imputable à la hausse importante des taux d'intérêt qui a entraîné une hausse proportionnelle des prestations.

L'assurance-vie individuelle accuse une augmentation de 1 292 933 \$ au titre des prestations, soit 29%. Cela reflète une autre conséquence de la situation économique. En effet, cette augmentation est principalement due aux rachats de polices d'assurance permanente. Comparativement à l'ensemble des compagnies d'assurance-vie, nous sommes pourtant moins touchés par l'augmentation des rachats.

En matière d'assurances collectives, notre compagnie est, comme d'autres, l'objet d'une requête en recours collectif. Nous avons contesté le bien-fondé de cette requête et nous avons obtenu un jugement favorable en Cour supérieure du Québec. La requérante a porté ce jugement en appel.

Toujours au chapitre des charges, l'augmentation de la provision mathématique atteint 33 632 398 \$.

Le paiement des intérêts sur les sommes en dépôt s'est accru de 24% et atteint 2 077 627 \$. Les salaires et les autres frais d'exploitation ont augmenté respectivement de 13% et 17%.

L'écart entre l'augmentation de nos revenus et celle de nos charges a réduit notre résultat d'exploitation, qui se chiffre à 13 790 627 \$, en baisse de 25%.

L'ensemble des participations et ristournes est fixé à 12 747 860 \$, une diminution de 26% sur l'année dernière.

Les résultats ne nous permettent pas de les maintenir au même niveau que l'année dernière. Nous avons dû les réduire principalement en assurance-prêt vie et en assurance-épargne et capital social, et les éliminer en assurance-prêt invalidité.

Le montant des ristournes attribuables à

l'assurance-prêt a été fixé à 4 940 651 \$ et celui des ristournes pour l'assurance-épargne et capital social à 1 029 678 \$.

Nous avons modifié la formule des ristournes afin qu'elle reflète notre expérience globale et qu'elle permette une répartition plus fidèle à l'esprit coopératif. L'utilisation d'une autre formule n'aurait pas modifié le total des montants à distribuer, puisqu'il s'agit des sommes totales que la compagnie pouvait verser avec l'expérience encourue cette année.

Les ristournes seront donc réparties à raison de 25% des primes d'assurance-prêt vie obligatoire et de 12½% des primes d'assurance-épargne et capital social. Elles seront ainsi réparties sur un plus grand nombre de caisses.

Notre résultat net atteint donc la somme de 1 008 496 \$. D'autre part, par suite d'un redressement dû à une réduction de la provision mathématique en assurances et en rentes individuelles, un montant de 1 230 466 \$ a été viré à l'excédent non distribué. Notre excédent non distribué a donc augmenté de 2 238 962 \$ cette année.

## LE BILAN

L'état de notre bilan nous donne satisfaction malgré l'écart d'à peine plus de 4 \$ millions qui nous sépare du demi-milliard de dollars d'actif. Il atteint 495 969 770 \$, une augmentation de 11%.

Il convient de signaler dans l'ensemble un mouvement vers des valeurs plus liquides ou à plus court terme, ce qui est dicté par l'état du marché et le comportement des taux d'intérêt. Les valeurs à rendement fixe, comme les obligations et les débentures, ont augmenté de 16%. La valeur des actions et des parts sociales a diminué dans une proportion comparable. Nous conservons une plus grande partie de l'actif en dépôts à terme ou à l'encaisse. Nous utiliserons ces sommes facilement disponibles pour profiter des occasions d'investissement intéressantes qui se présenteront. Les placements des fonds distincts ont aussi connu une très forte hausse de la proportion des dépôts à terme, qui sont passés de 400 000 \$ à 12 500 000 \$.

Les avances sur polices ont augmenté de 2 047 614 \$ et atteignent 8 360 030 \$. Cela aussi est l'indice d'une situation économique préoccupante pour les assurés qui désirent profiter de taux d'intérêt plus favorables que ceux du marché, même au risque de réduire leur protection d'assurance.

Nos prêts hypothécaires ont augmenté de 9% et atteignent maintenant 102 766 810 \$, en dépit de la situation déplorable de la construction domiciliaire, commerciale et industrielle.

Le rendement de nos fonds distincts se compare avantageusement à la moyenne des institutions qui gèrent des fonds pour le compte de régimes de rentes de retraite. Le rendement de nos fonds généraux a augmenté, lui aussi, et atteint 10,99%.

Au passif, la provision mathématique qui garantit nos engagements envers nos assurés se chiffre maintenant à 255 345 425 \$. Les exigibilités des régimes supplémentaires de rentes ont augmenté de 12%. Elles se situent à 157 537 418 \$. Elles correspondent au montant des fonds distincts qui figurent à l'actif.

L'avoir des membres est constitué du Fonds de réserve souscrit par les caisses populaires Desjardins et de l'excédent non distribué.

Le Fonds de réserve reste fixé à 571 189 \$. Il augmentera en 1982 par suite de la souscription de la Fédération des caisses d'économie Desjardins du Québec et de plusieurs caisses de cette fédération.

L'excédent non distribué atteint maintenant 28 627 961 \$, ce qui porte l'avoir total des membres à 29 199 150 \$.

## L'ASSURANCE EN VIGUEUR

Au total, l'assurance en vigueur atteignait au 31 décembre 1981 la somme de 14 607 204 107 \$, une augmentation de 3,9% sur l'année 1980.

Elle a légèrement diminué en assurance-prêt et en assurance-épargne et capital social, ce qui résulte d'une baisse du nombre de nouveaux prêts et des montants placés dans les comptes d'épargne assurables.

L'assurance individuelle a connu une croissance de 9,5%. C'est l'assurance collective des groupes autres que les caisses qui a connu la plus forte hausse, 18%, ce qui est un exploit puisqu'elle avait augmenté de plus de 28% l'année précédente.

Ces résultats sont fidèles à la réalité des chiffres, mais ils ne rendent pas compte du travail considérable qui s'est accompli dans l'entreprise pendant l'année. Dans tous les services, on a consacré beaucoup d'énergie et d'imagination pour atteindre une plus grande efficacité, améliorer la qualité du service aux assurés et offrir des services de protection plus adaptés aux besoins de notre époque. Nous en traitons plus longuement ailleurs dans ce rapport, mais faisons une brève revue de ce qui a été réalisé.

## LES ASSURANCES DES CAISSES

Dans le secteur des assurances des caisses, l'augmentation importante des prestations en assurance-prêt invalidité nous a contraints à prendre des mesures sévères sans délai, en cours d'année. La rapidité avec laquelle nous avons apporté des modifications à la police, particulièrement l'abolition de la rétroactivité, nous a valu des protestations. Nous avons tenu compte des représentations qui nous ont été faites et nous avons retardé et modifié l'application de ces changements.

La police d'assurance-prêt est maintenant modifiée et la rétroactivité est abolie pour la garantie d'assurance des intérêts en cas d'invalidité totale. La police comprend maintenant en outre une clause qui tient compte de la variation des taux d'intérêt en période d'invalidité.

Nous avons intensifié notre communication avec les caisses. Plusieurs cadres du secteur des Assurances des caisses ont accompagné le Conseil d'administration auprès des cinq fédérations visitées cette année. Ils ont aussi participé à plusieurs assemblées de secteurs et à des rencontres avec les fédérations. Nous avons poursuivi la publication du bulletin *Parlons d'assurances* et nous avons créé *Nouvelles de l'Assurance-vie Desjardins* qui informe les communicateurs dans tout le Mouvement Desjardins sur ce qui se passe dans notre institution.

Pour répondre à un voeu formulé lors de l'assemblée de l'an dernier, nous avons beaucoup simplifié les formules et nous en avons réduit le nombre. Les premiers bénéficiaires sont les membres et les employés des caisses.

Nous avons introduit l'ASSURANCE VERTE pour les caisses qui font des prêts aux agriculteurs. Toujours dans le cas de l'assurance-prêt, les conjoints de fait sont maintenant admissibles à l'assurance des époux copropriétaires.

Les montants assurés en vertu de L'ASSURANCE POPULAIRE DESJARDINS ont été indexés encore cette année, en raison de l'inflation soutenue. Cela prouve l'utilité de l'indexation pour maintenir la valeur réelle de la protection.

Grâce à la collaboration des caisses et à une distribution plus étendue dans les institutions scolaires, ACCIRANCE améliore sa pénétration du marché de l'assurance-accident chez les jeunes. Nous poursuivons le programme *L'enfant de maternelle et la sécurité routière*. Quelque 30 000 enfants sont assurés gratuitement pendant un an en vertu de ce programme.

Signalons enfin, dans le secteur des Assurances des caisses, la création d'un fonds autonome pour le régime supplémentaire de rentes du MCPED.

Somme toute, les problèmes de l'assurance-prêt ne nous ont pas empêchés d'apporter plusieurs améliorations à nos produits et à nos services. Dans le cas de l'assurance-prêt, les mesures qui ont été prises vont contribuer à améliorer la situation. Tant que les taux d'intérêt élevés vont se maintenir, nous devons tous ensemble, assureur, caisses et membres, chercher le meilleur moyen de concilier la sécurité financière des membres et un équilibre sain entre les prestations, les primes et les ristournes.

#### LES ASSURANCES INDIVIDUELLES

Dans le secteur des Assurances individuelles, l'assurance en vigueur est passée de 1 317 242 168 \$ à 1 442 375 489 \$. Nos assureurs-vie ont obtenu de bons résultats si l'on tient compte de l'effet négatif, sur l'assurance en vigueur, des rachats de polices permanentes qui augmentent, chez nous comme dans les autres entreprises.

Le revenu de primes en assurance individuelle a augmenté de 8% cette année. Il atteint 15 768 880 \$. Ce revenu est affecté, lui aussi, par les terminaisons de polices entraînées par les rachats.

La qualité des affaires générées par nos assureurs-vie s'améliore sans cesse, puisque le volume moyen par nouvelle police a augmenté de 21% cette année, et la prime moyenne de 15%. Nos assurés achètent donc des polices plus importantes qui les protègent mieux à un coût relativement moins élevé.

Nos assureurs-vie offrent des services de mieux en mieux adaptés aux besoins de leurs clients. On a complété pendant les derniers mois de l'année, la mise au point de deux nouveaux services qui étaient très attendus. DÉPÔT-RENTE est un nouveau service de capitalisation qui permet à l'assuré d'investir des sommes à des taux élevés garantis pendant des périodes de trois ou cinq ans.

Mais le service dont nous entendrons le plus parler est FLEXIRANCE. Ce service de protection très souple, indexé au coût de la vie, devrait connaître un vif succès. Il est spécifiquement conçu pour les ménages à revenus moyens qui veulent obtenir le maximum de protection pour chaque dollar. Son tarif pour non-fumeurs permettra à ceux-ci de faire des économies importantes.

Avec la collaboration des caisses, nous avons implanté en 1981 le système de paiement des primes d'assurance individuelle par retrait direct du compte d'épargne. Cette formule, plus pratique et économique pour les assurés qui sont membres d'une caisse, constitue un autre service rendu possible par leur appartenance à une caisse.

Notre réseau de distribution a été amélioré en 1981. L'équipe a été renforcée par de nombreuses recrues et nos programmes de formation ont été perfectionnés.

Afin d'opérer à meilleur coût tout en optimisant l'encadrement de nos assureurs-vie, nous avons procédé à trois regroupements d'agences, à Québec, Montréal et Laval.

Nos assureurs-vie ont tenu l'été dernier le premier congrès-étude de l'histoire de l'Assurance-vie Desjardins. Ce congrès aura lieu chaque année et regroupera ceux de nos assureurs-vie qui se méritent l'honneur de faire partie du Cercle Desjardins.

Ce Cercle a été créé en 1980. Pas moins de 46 de nos assureurs-vie en ont fait partie dès la première année. Je les félicite tous, et particulièrement Monsieur Réal Berthiaume, qui en a été le premier président, ainsi que les autres membres du premier exécutif, Messieurs Denis Proulx, Jean-Charles Royer, Marc Bédard et Octave Tremblay.

En 1981, nos assureurs-vie ont maintenu leur bonne habitude de distinguer l'Assurance-vie Desjardins par la proportion dans laquelle ils méritent les honneurs enviés dans leur profession. Cette année, 18 d'entre eux étaient membres qualifiés ou à vie de la *Million Dollar Round Table*; 61 ont mérité le Certificat national de compétence.

Cette année a aussi été marquée, pour nos agences, par la création des trophées Excellence et Recrutement. Le trophée Excellence, qui souligne l'ensemble des réalisations d'une agence, a été remporté en 1980 par l'agence Saguenay-Lac Saint-Jean dirigée par Monsieur Gilles Verreault et en 1981 par l'agence Côte-Nord dont le directeur est Monsieur Léo Guimont. Le trophée Recrutement a été mérité en 1980 par Monsieur Gaétan Ste-Marie, directeur de l'agence l'Estrie et en 1981 par Monsieur Ferdinand Lavoie, directeur de l'agence Saguenay-Lac Saint-Jean.

Nous n'occupons pas encore, en assurance individuelle, la place que nous pouvons prendre. Cependant, le soin que nous prenons pour développer une équipe professionnelle de très haute qualité, par un recrutement très sélectif et des programmes de formation constamment réévalués, est un investissement précieux. Nous avons mis l'accent, en 1981, sur la conception de services de mieux en mieux adaptés à notre clientèle. Nos services aux assurés sont de plus en plus efficaces. Avec tous ces éléments, nous devrions effectuer une percée importante sur le marché au cours des années qui viennent.

#### LES ASSURANCES COLLECTIVES

En assurances collectives, la reprise amorcée il y a quelques années s'accélère. En 1981, l'assurance collective en vigueur a atteint 4 286 416 114 \$, une augmentation de 15%. Dans cet ensemble, l'assurance des groupes autres que les caisses a augmenté de 451 497 416 \$. Le volume de primes de nos assurances-vie et de nos assurances accident-maladie collectives a augmenté de 25,5% et atteint 48 556 702 \$. Nous savons déjà que ces augmentations seront trois fois plus importantes en 1982, puisque le régime d'assurance collective de la C.E.Q., que nous avons obtenu l'automne dernier, est entré en vigueur le 1er janvier. Ce nouveau régime, qui fera augmenter l'assurance en vigueur de plus de 1 800 000 000 \$ et dont le volume de primes atteindra environ 17 \$ millions, ne figure pas dans nos résultats de 1981.

Ces résultats contribuent à nous maintenir au premier rang au Québec en assurances collectives. C'est une position dont nous sommes d'autant plus fiers que le marché est extrêmement compétitif.

La qualité réputée de notre service aux assurés est un atout précieux. Nous prenons les moyens pour la préserver et même l'améliorer encore. Nous avons remanié nos unités administratives et poussé plus loin le concept de la personnalisation du service aux groupes assurés. Nous avons entrepris l'implantation de la première phase de notre système intégré de gestion des assurances collectives, qui utilisera la technologie de pointe en gestion de l'information.

Dans le secteur des assurances collectives, nous sommes en pleine expansion. Notre croissance cependant doit s'accompagner de prudence et nous portons une extrême attention au contrôle de nos coûts. La qualité de notre service aux assurés doit être maintenue malgré l'augmentation importante de nos affaires. Nous sommes déjà en train d'implanter les méthodes et les systèmes qui nous permettront d'y arriver, même si, comme nous l'espérons, notre expansion se maintient dans ce secteur.

#### **NOTRE PERSONNEL**

Cette revue de nos activités laisse entrevoir l'importante somme de travail fournie par notre personnel. Nous en sommes particulièrement fiers parce qu'ils sont de plus en plus compétents et efficaces. Des chiffres le confirment. En 1981, une somme accrue de travail a été réalisée par une équipe moins nombreuse. En effet, nous avons limité l'embauche au strict minimum et nous avons, dans toute la mesure du possible, comblé les postes vacants à même notre personnel. Le nombre des employés à salaire fixe a diminué de 3% en 1981. Il était de 555 à la fin de l'année.

Le taux de roulement du personnel a encore diminué, ce qui donne la mesure de la fidélité de nos employés. Il était de 3,7% chez nous en 1981 alors qu'il approchait 18% en 1980 dans un sondage portant sur 34 compagnies d'assurance-vie canadiennes. La moyenne d'ancienneté de nos employés dépasse 9 ans.

Notre institution favorise la formation du personnel. Les employés y croient et le prouvent. En 1981, près de la moitié ont suivi au moins un cours ou un séminaire, au siège social même ou à l'extérieur. Plus de la moitié ont maintenant réussi au moins un examen de LOMA.

Il me fait plaisir de souligner les succès de certains d'entre eux. Monsieur Yvon Boucher est devenu cette année  *fellow*  de la Société des actuaires. Messieurs Bernard Couture et Roger Fortin sont devenus  *fellows*  de la  *Life Office Management Association* . Monsieur René Henry, déjà  *fellow* , a réussi l'examen d'une seconde spécialité de LOMA.

Je désire enfin souligner quelques nominations. Par suite de la création du poste de vice-président, Actuariat et Contrôle, en 1981, Monsieur Jean-Louis Garant a été promu à ce poste au tout début de 1982. Monsieur Réal Bolduc a été promu au poste de directeur du Service aux assurés, Assurances et Rentes individuelles. Monsieur Gilles Clermont-Drolet a été nommé directeur des Placements mobiliers et Monsieur Gilles Juneau, directeur des Relations publiques.

En 1981, le contexte économique nous a affectés au même titre que les autres entreprises. Nous avons même sous certains aspects été touchés un peu plus durement. Nous avons cependant poursuivi notre progression de façon satisfaisante à plusieurs points de vue.

Nous aurions certainement obtenu de moins bons résultats si nous n'avions auparavant entrepris des actions que nous entendons poursuivre. Nous avons comme objectif majeur l'atteinte d'une meilleure rentabilité. Nous avons franchi des étapes importantes dans cette voie et nos efforts se continuent.

Nous voulons augmenter notre part du marché dans plusieurs secteurs. Nous sommes en voie d'y parvenir dans certains cas et nous forgeons les outils pour y arriver dans les autres cas.

Nous voulons maintenir au service de nos assurés une équipe efficace et dévouée à laquelle nous accordons dans toute la mesure du possible le traitement que lui méritent les grands services qu'elle nous rend.

Nous sommes fiers de contribuer à la croissance du Mouvement Desjardins et d'offrir à ses membres des services de protection économique. L'accroissement des sommes que nous versons à nos assurés en ces temps difficiles prouve bien l'utilité de nos services de protection. Si cela nous occasionne quelques difficultés, nous nous attelons à la tâche de les surmonter en sachant que nous venons à l'aide de ceux qui nous font confiance. Et c'est pour cela que nous sommes là!

René MASSICOTTE, f.s.a., f.i.c.a.

# Graphiques

## Assurances en vigueur

	Assurances individuelles (en millions de \$)		Assurances collectives (en millions de \$)		Assurances des caisses d'épargne et de crédit (en millions de \$)		
<b>1981</b>	1442		4286		8878		14,6
<b>1980</b>	1317		3696		9051		14,1
<b>1979</b>	1235		2883		8653		12,7
<b>1978</b>	1118		2576		7569		11,2
<b>1977</b>	1005		2783		6520		10,3
<b>1976</b>	741	2161		4830			7,7
<b>1975</b>	652	1659		4502			6,8
<b>1974</b>	574	1392		3635			5,6
<b>1973</b>	521	773		3113			4,4
<b>1972</b>	478	678		2610			3,7

(en milliards de \$)

### Actif

(en millions de \$)

<b>1981</b>	495,9
<b>1980</b>	445,2
<b>1979</b>	385,0
<b>1978</b>	324,5
<b>1977</b>	261,4
<b>1976</b>	206,9
<b>1975</b>	169,5
<b>1974</b>	138,2
<b>1973</b>	109,4
<b>1972</b>	89,2

### Revenus

(en millions de \$)

<b>1981</b>	215,1
<b>1980</b>	205,8
<b>1979</b>	182,5
<b>1978</b>	168,5
<b>1977</b>	145,5
<b>1976</b>	118,0
<b>1975</b>	95,0
<b>1974</b>	76,1
<b>1973</b>	59,0
<b>1972</b>	47,7

### Prestations, rentes, participations et ristournes

(en millions de \$)

<b>1981</b>	133,3
<b>1980</b>	121,0
<b>1979</b>	105,0
<b>1978</b>	92,6
<b>1977</b>	83,3
<b>1976</b>	66,7
<b>1975</b>	51,2
<b>1974</b>	43,0
<b>1973</b>	33,7
<b>1972</b>	26,2

Aux membres de l'Assurance-vie Desjardins  
Nous avons vérifié le bilan de l'Assurance-vie Desjardins au 31 décembre 1981, ainsi que les états des résultats, de l'excédent non distribué et de l'évolution de la situation financière de l'exercice clos à cette date. Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues et a comporté, par conséquent, les sondages et autres procédés que nous avons jugé nécessaires dans les circonstances.

À notre avis, ces états financiers présentent fidèlement la situation financière de la compagnie au 31 décembre 1981, ainsi que les résultats de son exploitation et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice clos à cette date, selon les principes comptables généralement reconnus dans l'industrie canadienne de l'assurance-vie, lesquels ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Mallette, Benoît, Boulanger,  
Rondeau & Associés  
Comptables agréés

Québec, le 12 février 1982

J'ai fait l'évaluation du passif des polices de l'Assurance-vie Desjardins pour le bilan au 31 décembre 1981 et de son état des résultats pour l'exercice clos à cette date.

À mon avis, l'évaluation est conforme aux recommandations de l'Institut canadien des actuaires sur la préparation des états financiers des compagnies d'assurance; la provision mathématique des polices constitue un montant approprié pour couvrir les paiements futurs aux termes des polices de la compagnie; cette provision répond aux exigences de l'article 82 de la Loi sur les compagnies d'assurance canadiennes et britanniques; une charge appropriée pour tenir compte de cet élément de passif a été portée à l'état des résultats, et le montant de l'affectation d'excédent, pour les polices dont la valeur de rachat est plus élevée que la réserve, est approprié.

Marcel Pepin, f.s.a., f.i.c.a.

Lévis, le 1<sup>er</sup> février 1982

# Résultats

exercice clos le 31 décembre

	1981	1980
<b>REVENUS</b>		
<b>Fonds généraux</b>		
Primes et cotisations (note 2)	160 568 353 \$	147 067 399 \$
Intérêts, dividendes, loyer et gains nets en capital après déduction des frais de placement (note 3)	31 401 059	26 148 218
Honoraires de gestion et autres	3 142 841	2 487 500
	<u>195 112 253</u>	<u>175 703 117</u>
<b>Fonds distincts (note 1-B)</b>		
Cotisations	16 352 930	13 591 334
Intérêts et dividendes (note 4)	16 315 890	11 577 527
Gains nets en capital réalisés et non réalisés	(12 723 383)	4 891 284
Autres	57 172	53 669
	<u>20 002 609</u>	<u>30 113 814</u>
	<u>215 114 862</u>	<u>205 816 931</u>
<b>CHARGES</b>		
<b>Fonds généraux</b>		
Prestations et rentes (note 5)	119 568 358	102 948 702
Augmentation de la provision mathématique	33 632 398	28 875 687
Intérêts sur sommes en dépôt	2 077 627	1 677 331
Taxes sur primes et taxes diverses	2 583 215	2 410 034
Commissions	3 735 636	3 646 924
Salaires moins ceux relatifs aux placements	13 237 054	11 756 262
Autres frais d'exploitation	6 677 537	5 693 961
	<u>181 511 825</u>	<u>157 008 901</u>
<b>Fonds distincts (note 1-B)</b>		
Prestations et rentes	990 418	788 463
Frais de gestion	1 620 799	1 454 029
Augmentation des exigibilités des régimes supplémentaires de rentes de retraite	17 201 193	28 270 546
	<u>19 812 410</u>	<u>30 513 038</u>
	<u>201 324 235</u>	<u>187 521 939</u>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>		
	13 790 627	18 294 992
<b>Participations et ristournes (note 6)</b>	12 747 860	17 314 923
<b>Intérêts attribués au Fonds de réserve</b>	34 271	34 271
<b>RÉSULTAT AVANT IMPÔTS SUR LE REVENU</b>		
	1 008 496	945 798
<b>Impôts sur le revenu (note 1-L)</b>	— 0 —	(462 774)
<b>RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE</b>		
	<u>1 008 496 \$</u>	<u>1 408 572 \$</u>

# Excédent non distribué

exercice clos le 31 décembre

	EXCÉDENT AFFECTÉ	EXCÉDENT NON AFFECTÉ	TOTAL 1981	TOTAL 1980
<b>SOLDE EN DÉBUT D'EXERCICE</b>	12 327 283 \$	14 061 716 \$	26 388 999 \$	24 938 189 \$
Redressement des exercices antérieurs (note 1-A)	— 0 —	1 230 466	1 230 466	42 238
<b>SOLDE REDRESSÉ</b>	12 327 283	15 292 182	27 619 465	24 980 427
Plus:				
Résultat net de l'exercice	112 132	896 364	1 008 496	1 408 572
<b>SOLDE EN FIN D'EXERCICE</b>	<b>12 439 415 \$</b>	<b>16 188 546 \$</b>	<b>28 627 961 \$</b>	<b>26 388 999 \$</b>

	1981	1980
<b>L'excédent affecté se répartit comme suit:</b>		
Réserve pour fluctuation de la valeur marchande des placements (note 1-G)	10 500 000 \$	10 500 000 \$
Réserve complémentaire à la provision mathématique de certains contrats (note 1-A)	345 036	382 199
Réserve pour fluctuation de la valeur de divers éléments d'actif (note 1-J)	1 594 379	1 445 084
<b>EXCÉDENT AFFECTÉ</b>	<b>12 439 415 \$</b>	<b>12 327 283 \$</b>

# Évolution de la situation financière

exercice clos le 31 décembre

	1981	1980
<b>PROVENANCE DES FONDS</b>		
<b>Fonds provenant de l'exploitation:</b>		
Résultat net de l'exercice	1 008 496 \$	1 408 572 \$
Éléments n'impliquant aucun mouvement de fonds:		
Redressement des exercices antérieurs	1 230 466	42 238
Amortissement de divers éléments d'actif	(139 660)	(446 361)
Augmentation des provisions au titre des indemnités futures	44 754 341	55 517 485
Gains ou pertes nets sur placements des fonds distincts	12 723 383	(4 891 284)
Divers (net)	106 022	(1 508 758)
Augmentation des sommes en dépôt	1 989 509	1 061 018
	<u>61 672 557</u>	<u>51 182 910</u>
<b>Fonds provenant des activités de placements:</b>		
Placements vendus, échus ou remboursés		
Obligations et débetures	35 544 889	5 057 285
Actions et parts sociales	63 186 478	17 499 846
Prêts hypothécaires	55 884 726	14 593 455
Immeubles	1 728 104	6 380 664
	<u>156 344 197</u>	<u>43 531 250</u>
<b>Total — provenance des fonds</b>	<b><u>218 016 754</u></b>	<b><u>94 714 160</u></b>
<b>AFFECTATION DES FONDS</b>		
<b>Fonds affectés à l'exploitation:</b>		
Acquisition de mobilier et d'équipement	270 937	296 880
Augmentation des avances sur polices	2 047 614	1 263 202
	<u>2 318 551</u>	<u>1 560 082</u>
<b>Fonds affectés aux activités de placements:</b>		
Placements acquis		
Obligations et débetures	68 485 439	35 545 427
Actions et parts sociales	57 519 793	22 431 144
Prêts hypothécaires	70 015 341	31 693 108
Immeubles	2 788 426	46 582
	<u>198 808 999</u>	<u>89 716 261</u>
<b>Total — utilisation des fonds</b>	<b><u>201 127 550</u></b>	<b><u>91 276 343</u></b>
<b>AUGMENTATION DE L'ENCAISSE ET DES DÉPÔTS À TERME DES FONDS GÉNÉRAUX ET DES FONDS DISTINCTS</b>		
	<b><u>16 889 204 \$</u></b>	<b><u>3 437 817 \$</u></b>

# Bilan

le 31 décembre

	1981	1980
<b>ACTIF</b>		
<b>Obligations et débentures</b> (note 1-C)	158 814 800 \$	136 963 385 \$
<b>Actions et parts sociales</b> (note 1-D)	23 142 274	27 632 796
<b>Prêts hypothécaires</b> (note 1-E)	102 766 810	94 342 942
<b>Avances sur polices</b> (note 1-F)	8 360 030	6 312 416
<b>Immeubles</b> (note 1-H)		
Siège social	6 105 868	6 226 844
Autres	2 078 565	2 081 796
<b>Mobilier et équipement</b> (note 1-I)	1 379 588	1 618 967
<b>Convention de vente de titres</b>	331 864	341 864
<b>Dépôts à terme</b>	5 850 000	2 700 000
<b>Encaisse</b>	3 340 627	1 817 238
<b>Primes à recevoir</b>	16 829 238	16 368 008
<b>Revenu de placements à recevoir</b>	5 915 837	4 539 613
<b>Taxes et impôts à recevoir</b>	—	1 247 684
<b>Autres éléments à court terme</b> (notes 1-J,7)	3 516 851	2 803 318
<b>Fonds distincts</b> (note 1-K)	157 537 418	140 141 636
	<u>495 969 770 \$</u>	<u>445 138 507 \$</u>

	1981	1980
<b>PASSIF</b>		
Provision mathématique (note 1-A)	255 345 425 \$	222 943 493 \$
Provision pour demandes de prestations en voie de règlement et pour celles non déclarées	22 197 165	21 707 020
Provision pour participations et ristournes	11 348 935	16 743 845
Sommes en dépôt	9 732 922	7 743 413
Commissions, salaires et autres frais à payer	1 229 595	598 308
Taxes et impôts à payer	279 858	—
Autres éléments à court terme (note 8)	9 099 302	8 300 604
Exigibilités des régimes supplémentaires de rentes de retraite	157 537 418	140 141 636
	<u>466 770 620 \$</u>	<u>418 178 319 \$</u>

#### **AVOIR DES MEMBRES**

Fonds de réserve souscrit par les Caisses populaires Desjardins	571 189	571 189
Excédent non distribué affecté	12 439 415	12 327 283
non affecté	16 188 546	14 061 716
	<u>29 199 150</u>	<u>26 960 188</u>
	<u>495 969 770 \$</u>	<u>445 138 507 \$</u>

# Les notes complémentaires

## 1. Conventions comptables

Les états financiers figurant dans ce rapport annuel répondent aux exigences du Département des assurances du Canada. Ces exigences portent en grande partie sur deux aspects différents: solvabilité et liquidité. Certaines des plus importantes conventions comptables utilisées pour la préparation des états financiers présentés dans ce rapport annuel sont décrites ci-dessous.

### A) Provision mathématique

La provision mathématique au titre des assurances individuelles est établie selon la méthode canadienne modifiée en 1978.

La provision mathématique des nouveaux contrats peut être négative ou inférieure à leur valeur de rachat et une réserve complémentaire de 345 036 \$ a dû être constituée.

Pour fins d'impôts, la provision mathématique au titre des assurances individuelles est calculée selon la méthode d'assurance temporaire préliminaire.

En assurances et en rentes individuelles, des changements dans la méthode et les hypothèses de calcul ont réduit la provision mathématique de 1 230 466 \$.

### B) Fonds distincts

L'écart entre les revenus et les charges des fonds distincts, qui s'élève à 190 199 \$ en 1981, n'affecte pas le résultat net de l'exercice puisque la provision mathématique des fonds généraux augmente d'une somme correspondante à cet écart.

Cet écart provient de la différence entre:

- l'achat par les fonds généraux d'unités de participation dans les fonds distincts pour le compte de certains régimes supplémentaires de rentes d'un montant de 624 147 \$;
- la vente d'unités de participation par certains régimes pour l'achat dans les fonds généraux de rentes de retraites pour des cotisants d'un montant de 814 346 \$.

### C) Obligations et débetures

Les obligations et les débetures sont présentées au coût amorti auquel on ajoute le solde non amorti des gains et des pertes réalisés sur la vente de titres. Ces gains et ces pertes en capital sont amortis en ligne droite jusqu'à l'échéance du titre vendu, sans toutefois dépasser 20 ans.

	1981		1980	
	Coût amorti ajusté	Valeur marchande	Coût amorti ajusté	Valeur marchande
Gouvernements fédéral et provinciaux	36 998 497 \$	29 886 150 \$	30 829 406 \$	24 848 625 \$
Municipalités et commissions scolaires	65 933 111	56 975 845	55 894 041	48 026 905
Entreprises diverses	55 635 995	42 657 086	49 996 161	39 655 790
	<u>158 567 603 \$</u>	<u>129 519 081 \$</u>	<u>136 719 608 \$</u>	<u>112 531 320 \$</u>
Solde non amorti des gains ou pertes sur ventes de titres	247 197 \$	—	243 777 \$	—
	<u>158 814 800 \$</u>	<u>129 519 081 \$</u>	<u>136 963 385 \$</u>	<u>112 531 320 \$</u>

#### D) Actions et parts sociales

Les actions et les parts sociales sont présentées au coût d'acquisition plus le solde du compte d'ajustement. Ce compte d'ajustement comprend le solde non amorti des gains ou pertes en capital réalisés sur la vente de ces titres depuis le 1er janvier 1978.

Chaque année, un amortissement de 7% du solde non amorti des gains ou pertes réalisés sur les ventes de titres, ainsi que 7% de l'écart entre la valeur marchande et la valeur comptable des actions, est imputé aux résultats de l'exercice et vient influencer le solde du compte d'ajustement.

	1981		1980	
	Coût ajusté	Valeur marchande	Coût ajusté	Valeur marchande
Actions et parts sociales au coût d'acquisition	29 830 912 \$	27 345 302 \$	30 091 503 \$	37 346 309 \$
Compte d'ajustement solde non amorti des gains ou pertes en capital réalisés	(6 688 638)	—	(2 458 707)	—
	<u>23 142 274 \$</u>	<u>27 345 302 \$</u>	<u>27 632 796 \$</u>	<u>37 346 309 \$</u>

#### E) Prêts hypothécaires

Les prêts hypothécaires sont comptabilisés à leur solde débiteur.

	1981		1980	
	Solde débiteur	Valeur marchande	Solde débiteur	Valeur marchande
Prêts hypothécaires	<u>102 766 810 \$</u>	<u>95 492 249 \$</u>	<u>94 342 942 \$</u>	<u>86 872 744 \$</u>

#### F) Avances sur polices

Les avances sur polices sont comptabilisées à leur solde débiteur et sont entièrement garanties par la valeur en espèces des polices.

#### G) Réserve pour fluctuation de la valeur marchande des placements

La Loi sur les compagnies d'assurance canadiennes et britanniques prévoit que la réserve pour fluctuation de la valeur marchande des placements doit être égale à la somme des montants suivants:

a) Pour les opérations d'assurance-vie:

- 1- 1,5% de l'ensemble de la valeur comptable des titres de créances (obligations et prêts hypothécaires), soit 3 627 086 \$;
- 2- l'excédent des pertes non réalisées en actions et biens-fonds sur les profits non réalisés en obligations et prêts hypothécaires, soit 0 \$;
- 3- la provision pour le change de monnaies au titre de placements étrangers, soit 0 \$.

b) Pour les opérations d'assurance autres que vie:

Les pertes non réalisées sur les obligations dont l'échéance est de plus de 5 ans, soit 2 396 340 \$.

La réserve requise s'élève à 6 023 426 \$.

Le 31 décembre 1981, l'excédent non distribué affecté à cette réserve s'élevait à 10 500 000 \$.

#### H) Immeubles

L'immeuble du siège social est comptabilisé au prix coûtant. Il est amorti selon la méthode de la ligne droite à raison de 2% par année.

	<u>1981</u>	<u>1980</u>
Terrain au prix coûtant	267 960 \$	267 960 \$
Bâtisse au prix coûtant	6 979 267	6 960 698
Amortissement accumulé	(1 141 359)	(1 001 814)
Valeur comptable nette	<u>6 105 868 \$</u>	<u>6 226 844 \$</u>

Les autres immeubles ne sont pas amortis parce qu'ils sont habituellement revendus à court terme.

#### I) Mobilier et équipement

Le mobilier et l'équipement sont comptabilisés au prix coûtant. Ils sont amortis selon la méthode de la ligne droite à raison de 10% par année.

	<u>1981</u>	<u>1980</u>
Mobilier et équipement au prix coûtant	2 850 541 \$	2 970 401 \$
Amortissement accumulé	(1 470 953)	(1 351 434)
Valeur comptable nette	<u>1 379 588 \$</u>	<u>1 618 967 \$</u>

#### J) Autres éléments d'actif à court terme

Les frais payés d'avance, les soldes débiteurs des assureurs-vie, le mobilier et l'équipement sont comptabilisés comme des éléments d'actif. Cependant, le Département des assurances du Canada exige qu'un montant égal à la valeur nette de ces éléments d'actif soit affecté à l'excédent non distribué.

#### K) Placement des fonds distincts

	<u>1981</u>	<u>1980</u>
Obligations	46 817 872 \$	41 937 231 \$
Actions	38 518 319	45 042 176
Prêts hypothécaires	53 282 607	48 257 489
Dépôts à terme	12 500 000	400 000
Autres éléments d'actif	6 418 620	4 504 740
	<u>157 537 418 \$</u>	<u>140 141 636 \$</u>

Les placements des fonds distincts sont comptabilisés à leur valeur marchande. Les gains ou pertes nets en capital réalisés et non réalisés sont imputés à l'exercice.

#### L) Impôts sur le revenu

Les impôts sur le revenu sont inscrits aux états financiers selon la méthode de l'impôt exigible. D'après cette méthode, la provision pour impôts sur le revenu est fondée sur le revenu imposable plutôt que sur le revenu comptable: elle représente le montant estimatif de l'impôt qui sera exigible pour l'exercice.

#### M) Postes comparatifs

Suite aux changements apportés par le Département des assurances du Canada en 1981, certains postes des états de 1980 ont été redressés pour rendre leur présentation comparable à celle adoptée en 1981.

## 2. Primes et cotisations

	<u>1981</u>	<u>1980</u>
Assurance-vie individuelle	15 768 880 \$	14 558 612 \$
Rentes individuelles	17 754 241	16 250 840
Assurance-vie collective	15 785 747	13 639 164
Rentes collectives	3 598 916	3 910 173
Assurance-prêt (vie et invalidité)	66 733 147	64 765 703
Assurance-vie épargne et capital social	8 156 467	8 918 409
Assurance accident-maladie et invalidité	32 770 955	25 024 498
	<u><b>160 568 353 \$</b></u>	<u><b>147 067 399 \$</b></u>

## 3. Intérêts, dividendes, loyer et gains nets en capital après déduction des frais de placement (fonds généraux)

	<u>1981</u>	<u>1980</u>
Intérêts		
Obligations (incluant l'amortissement des pertes non réalisées 1981: 20 716 \$ 1980: 10 235 \$)	16 399 881 \$	12 016 323 \$
Prêts hypothécaires	11 234 942	10 513 324
Avances sur polices	467 792	326 225
Dépôts à terme	1 308 044	981 971
Autres	(110 734)	(199 469)
	<u><b>29 299 925 \$</b></u>	<u><b>23 638 374 \$</b></u>
Dividendes (incluant l'amortissement des gains nets réalisés 1981: 316 357 \$ 1980: 714 971 \$)	2 515 219	2 494 318
Loyer du siège social	1 559 832	1 559 832
Divers	(77 460)	133 934
Gains sur aliénation d'immeubles	56 734	198 420
	<u>33 354 250</u>	<u>28 024 878</u>
Frais relatifs aux placements	1 953 191	1 876 660
Total	<u><b>31 401 059 \$</b></u>	<u><b>26 148 218 \$</b></u>

## 4. Intérêts et dividendes (fonds distincts)

	<u>1981</u>	<u>1980</u>
Intérêts		
Obligations	6 180 410 \$	4 555 485 \$
Prêts hypothécaires	6 559 659	5 136 338
Dividendes	2 089 209	1 511 681
Autres	1 486 612	374 023
Total	<u><b>16 315 890 \$</b></u>	<u><b>11 577 527 \$</b></u>

## 5. Prestations et rentes

	<u>1981</u>	<u>1980</u>
Assurance-vie individuelle	5 706 119 \$	4 413 186 \$
Rentes individuelles	9 316 321	7 658 277
Assurance-vie collective	9 709 295	8 069 912
Rentes collectives	5 261 855	4 776 666
Assurance-prêt (vie et invalidité)	58 069 381	52 930 500
Assurance-vie épargne et capital social	6 859 297	6 815 626
Assurance accident-maladie et invalidité	24 646 090	18 284 535
	<u><b>119 568 358 \$</b></u>	<u><b>102 948 702 \$</b></u>

## 6. Participations et ristournes

	<u>1981</u>	<u>1980</u>
Assurance-vie individuelle	1 080 464 \$	1 071 291 \$
Rentes individuelles	190 950	288 910
Assurance-vie collective	1 979 872	3 044 673
Rentes collectives	264 069	206 175
Assurance-prêt (vie et invalidité)	4 940 651	9 354 888
Assurance-vie épargne et capital social	1 029 678	3 003 088
Assurance accident-maladie et invalidité	3 262 176	345 898
	<u>12 747 860 \$</u>	<u>17 314 923 \$</u>

## 7. Autres éléments d'actif à court terme

	<u>1981</u>	<u>1980</u>
Montants dus par des réassureurs et des coassureurs	3 182 464 \$	2 457 815 \$
Divers	334 387	345 503
	<u>3 516 851 \$</u>	<u>2 803 318 \$</u>

## 8. Autres éléments de passif à court terme

	<u>1981</u>	<u>1980</u>
Montants dus à des réassureurs et à des coassureurs	3 697 284 \$	2 723 447 \$
Participations et ristournes à payer	446 592	582 536
Intérêts attribués au Fonds de réserve	34 271	34 271
Montants non attribués	4 921 155	4 960 350
	<u>9 099 302 \$</u>	<u>8 300 604 \$</u>

## 9. Passif éventuel

L'Assurance-vie Desjardins fait présentement l'objet d'une poursuite en recours collectif.

La requérante allègue que la compagnie déduit à tort du montant des prestations d'assurance invalidité de longue durée, les revenus que les invalides tirent de la Régie des rentes du Québec.

La compagnie nie le bien-fondé de sa requête et a obtenu un jugement favorable de la Cour supérieure du Québec en juin 1981. Suite à ce jugement, la requérante a décidé de porter ce jugement en appel.

Les états financiers ne comprennent aucune provision relativement à cette poursuite.

# Croissance

	1981	1976	1971
<b>RÉSULTATS</b>			
<b>Revenus</b>			
Primes et cotisations	176 921 283 \$	99 621 436 \$	35 310 927 \$
Intérêts, dividendes, loyers et gains nets en capital après déduction des frais de placement	34 993 566	17 334 764	3 408 681
Autres	3 200 013	1 137 802	
	<b>215 114 862 \$</b>	<b>118 094 002 \$</b>	<b>38 719 608 \$</b>
<b>Charges</b>			
Prestations et rentes	120 558 776 \$	60 332 353 \$	18 506 937 \$
Augmentation de la provision mathématique	33 632 398	17 322 136	6 924 747
Taxes sur primes et taxes diverses	2 583 215	1 543 406	556 572
Commissions	3 735 636	2 366 336	1 223 968
Autres frais d'exploitation	19 914 591	9 657 971	4 282 371
Participations et ristournes	12 747 860	12 706 076	2 838 521
Augmentation des exigibilités des régimes supplémentaires de rentes de retraite	17 201 193	9 780 368	4 190 554
Autres	3 732 697	1 459 227	110 157
Impôt sur le revenu		637 395	
	<b>214 106 366 \$</b>	<b>115 805 268 \$</b>	<b>38 633 827 \$</b>
Résultat net de l'exercice	<b>1 008 496 \$</b>	<b>2 288 734 \$</b>	<b>85 781 \$</b>
<b>STATISTIQUES</b>			
Assurances en vigueur	14 607 204 107 \$	7 733 826 822 \$	3 395 536 737 \$
Taux de rendement net	10,99%	8,92%	6,68%
Nombre d'employés	555	448	326
Nombre d'assureurs-vie et de directeurs d'agence	153	122	108

# Croissance

	1981	1976	1971
<b>BILAN</b>			
<b>Actif</b>			
Obligations et débiteures	205 632 672 \$	83 656 741 \$	25 877 309 \$
Actions et parts sociales	61 660 593	26 473 353	11 133 083
Prêts hypothécaires	156 049 417	70 482 331	26 614 989
Autres éléments d'actif	72 627 088	26 310 689	9 115 012
	<u>495 969 770 \$</u>	<u>206 923 114 \$</u>	<u>72 740 393 \$</u>
<b>Passif et Avoir des membres</b>			
Provision mathématique	255 345 425 \$	105 785 150 \$	43 010 966 \$
Provision pour demandes de prestations en voie de règlement et pour celles non déclarées	22 197 165	17 925 167	5 588 106
Provision pour participations et ristournes	11 348 935	13 205 254	3 042 141
Exigibilités des régimes supplémentaires de rentes de retraite	157 537 418	550 574 548	13 777 258
Autres éléments de passif	20 341 677	6 678 307	1 058 171
Avoir des membres et excédent non distribué	29 199 150	12 754 688	6 263 751
	<u>495 969 770 \$</u>	<u>206 923 115 \$</u>	<u>72 740 393 \$</u>
<b>ACTIF PAR FONDS</b>			
Fonds généraux	338 432 352 \$	156 348 566 \$	58 963 135 \$
Fonds distincts			
Obligations	9 825 158	16 134 093	5 890 268
Actions	12 456 966	13 337 668	5 697 087
Prêts hypothécaires	12 497 363	21 102 787	2 189 903
Autonome	122 757 931	—	—
	<u>495 969 770 \$</u>	<u>206 923 114 \$</u>	<u>72 740 393 \$</u>

## REMARQUE

Les postes correspondants des fonds généraux et des fonds distincts ainsi que plusieurs autres postes de même type ont été regroupés.

# Les services



## Assurances des caisses

Actuariat  
SERGE CÔTE, f.s.a., f.i.c.a.

Marketing  
MICHEL LABRÈQUE, adm. a.

Service aux assurés (membres)  
ANDRÉE JALBERT, f.l.m.i.

Services aux assurés (employés et  
administrateurs)  
ANDRÉ DUVAL, m.sc.c.

## Assurances individuelles et collectives

Agences  
ANDRÉ FERRAGNE, m.a., a.-v.a.

Services aux assurés, assurances et rentes  
individuelles  
RÉAL BOLDUC, f.s.a., f.i.c.a.

Commercialisation, assurances et rentes  
collectives  
JEAN-CLAUDE BOURGAULT, f.s.a.,  
f.i.c.a.

Services aux assurés, assurances et rentes  
collectives  
GABRIEL BOULANGER, f.l.m.i.

## Ressources humaines et techniques

Systèmes d'information  
GASTON LAUZIER, b.sc. (math.)

Personnel  
FLORENT GAUTHIER, c.r.i.

## Actuariat et contrôle

Actuariat  
MARCEL PEPIN, f.s.a., f.i.c.a.

Contrôle  
JEAN-LOUIS GARANT, r.i.a., f.l.m.i.

## Finances

Placements mobiliers  
GILLES CLERMONT-DROLET, m.s.c.,  
adm. a.

Placements hypothécaires et immobiliers  
YVES PELLERIN, r.i.a., f.l.m.i.

## Secrétariat et Relations publiques

Relations publiques  
GILLES JUNEAU, f.l.m.i.

# Mieux servir nos assurés à meilleur coût

En 1981, l'Assurance-vie Desjardins a poursuivi de plusieurs façons à la fois son objectif de répondre aux besoins de sécurité financière des individus, des familles et des groupes. Elle a suivi attentivement l'évolution de ces besoins et y a ajusté ses services.

Plusieurs comités réunissent des représentants de l'Assurance-vie Desjardins et de ses assurés, notamment dans le secteur des assurances des caisses d'épargne et de crédit. L'entreprise maintient des contacts avec divers spécialistes dans les domaines reliés aux assurances collectives.

Ses conseillers en assurances collectives, ses assureurs-vie et ses représentants aux caisses tirent, de leurs contacts quotidiens avec les assurés, de l'information sur l'évolution des besoins et la façon dont l'entreprise peut y répondre.

Certains de ses professionnels étudient les conditions du marché, font des recherches et des enquêtes. Ils déterminent les modifications qu'elle doit apporter à ses services et les caractéristiques de ceux qu'elle doit créer.

## IMAGINATION ET EFFICACITÉ

L'assuré utilisera un service qui lui est offert s'il convient bien à ses besoins et si son coût est abordable. En assurance, les concepts de base sont toujours les mêmes. Tous ceux qu'on utilise depuis toujours sont fondamentaux: statistiques et probabilités, intérêts et rendement. Par contre, on trouve de nouvelles façons ingénieuses d'utiliser ces concepts pour créer des services mieux adaptés aux besoins modernes.

L'efficacité se mesure au coût. Celui qui veut se protéger financièrement commence par examiner le coût des services qu'on lui offre. À peu de choses près, les taux d'intérêt sont les mêmes pour tous, comme les taux de mortalité. Ce sont souvent les frais d'administration qui font d'un service un produit compétitif ou un produit trop cher.

L'efficacité se mesure aussi au service. La réputation du service offert par une compagnie d'assurance-vie est souvent un facteur déterminant du choix, surtout dans certains genres d'assurance. Un employeur hésitera à arrêter son choix sur une compagnie s'il craint que l'étude des demandes de prestations soit trop longue, que les erreurs soient nombreuses. L'assuré s'interroge à juste titre s'il a l'impression de déranger des employés qui sont pourtant là pour le servir.

## L'ANNÉE 1981

À tous ces points de vue, l'Assurance-vie Desjardins a fait des progrès en 1981. Elle a amélioré plusieurs de ses services de protection et en a créé de nouveaux. Elle a continué à simplifier ses procédures, au

bénéfice de ses assurés et de ses employés. Elle s'est attaquée à la croissance des coûts sur plusieurs fronts. Elle continue à mettre l'accent sur un service efficace.

## DES SERVICES DE PROTECTION QUI RÉPONDENT AUX BESOINS

Dans le secteur des Assurances des caisses, quelques modifications apportées à l'assurance-prêt la rendent plus conforme aux besoins des emprunteurs et aux désirs des caisses. En des temps où les obligations financières sont préoccupantes pour tous, il est souhaitable que les conjoints de fait qui ont contracté un emprunt hypothécaire puissent se protéger au même titre que les emprunteurs mariés. Ils sont maintenant admissibles à l'assurance des époux copropriétaires.

La venue de l'ASSURANCE VERTE permet aux producteurs agricoles qui empruntent à une caisse d'être protégés en vertu de l'assurance-prêt. Elle complète la garantie AVEC, qui permet d'assurer les emprunteurs commerciaux.

L'ASSURANCE POPULAIRE DESJARDINS s'est améliorée en vertu de sa clause d'indexation. L'augmentation du coût de la vie a justifié une indexation en 1981. Cela permet à chaque assuré de maintenir la valeur réelle de sa protection en dépit de l'inflation.

Des études sont en cours en vue de l'amélioration d'autres assurances offertes aux caisses et à leurs membres. Par exemple, les comités consultatifs réunissant les caisses de l'Ontario et du Manitoba ainsi que l'Assurance-vie Desjardins ont préparé l'introduction de diverses améliorations en assurance-prêt et en assurance-épargne: plafonds plus élevés et nouvelle approche administrative pour les prestations d'assurance-épargne, garanties d'assurance additionnelle allant jusqu'à 200 000 \$ en assurance-prêt et autres.

En assurances collectives, l'Assurance-vie Desjardins offre tous les genres de garanties. Cependant, elle en perfectionne l'application. Elle maintient des contacts avec des experts du monde médical et paramédical afin d'être au fait de l'évolution de ces sciences et des développements dans les divers traitements. Ces informations lui permettent d'adapter ses garanties d'accident-maladie ou d'invalidité aux changements qui se produisent dans le monde de la santé.

En assurances individuelles, l'année 1982 sera marquée par l'apparition de FLEXIRANCE, conçue au cours de l'année 1981. Cette nouvelle police répond aux besoins d'une large catégorie de personnes. Très souple, elle s'adapte à une grande variété de situations. L'assuré choisit le volume de sa protection. Il peut assurer son conjoint et ses enfants. FLEXIRANCE est indexée au

coût de la vie pour éviter l'érosion de la valeur de la protection. C'est une police à livraison immédiate que l'assuré obtient dès la souscription.

DÉPÔT-RENTE est un nouveau régime de capitalisation en vue d'une rente. Il peut constituer un régime enregistré d'épargne-retraite très profitable pour les personnes qui veulent investir à taux garanti pendant des périodes consécutives de 3 ou 5 ans.

Le retrait direct, implanté en 1981, permet à un assuré qui est membre d'une caisse de payer sa prime mensuelle d'une façon plus simple et plus économique. La prime est retirée automatiquement du compte d'épargne: plus d'oublis, plus de timbres, plus de chèques. C'est un autre service que vaut à un membre son appartenance à une caisse.

### UNE ADMINISTRATION PLUS EFFICACE

L'Assurance-vie Desjardins utilise les techniques modernes de gestion. Elle en applique la théorie et elle en utilise la technologie.

Elle a poursuivi en 1981 la mécanisation de plusieurs fonctions. Dans tous les cas, cela permet des opérations plus rapides et cela élimine des tâches fastidieuses. Les employés ainsi dégagés de ces tâches sont affectés à d'autres postes créés par suite de l'expansion de l'entreprise.

Le nombre considérable de personnes protégées par l'Assurance-vie Desjardins implique une masse formidable d'information à recueillir, traiter et conserver. L'entreprise s'est dotée cette année d'une politique et d'un ensemble de normes pour le développement de ses systèmes informatisés, qui lui permettront de continuer à développer et à exploiter avec une efficacité optimale les systèmes dont elle aura besoin.

Quelques systèmes existants ont été améliorés, d'autres ont été implantés, dont un système de gestion des rentes collectives qui permet de fournir rapidement des renseignements précis et complets aux employeurs et aux participants de ces régimes.

L'Assurance-vie Desjardins a entrepris cette année l'implantation d'un système intégré de gestion des assurances collectives. Ce système sera fondé sur l'utilisation des technologies modernes que sont les bases de données et le traitement en direct. Dès 1982, la première phase sera complétée. Elle comprend les fonctions de facturation, d'encaissement et de gestion de l'assurance en vigueur. La seconde phase, l'administration des prestations, sera entreprise en 1982.

Sur un autre point, on a poursuivi la lutte contre l'envahissement des formules. Les caisses et leurs membres ont appris avec plaisir que nombre de formulaires ont été fusionnés ou tout simplement éliminés. Plu-

sieurs dépliants ont été supprimés. Un effort semblable a été fait à l'égard des formulaires à l'administration de l'assurance individuelle et au sein de plusieurs autres services.

L'Assurance-vie Desjardins a poursuivi intensivement en 1981 la lutte entreprise il y a quelques années contre le gaspillage de l'énergie. Par diverses mesures de conservation, elle est parvenue à réduire considérablement sa consommation d'énergie à tel point que le coût de l'énergie électrique qu'elle utilise est moindre qu'il y a trois ans, malgré deux hausses de tarif. Ce succès permet entre autres de maintenir stable le coût du loyer de l'édifice malgré les hausses des taxes et des services.

### UN PERSONNEL MOINS NOMBREUX ET PLUS EFFICACE

En 1981, un personnel moins nombreux a fourni un meilleur service à un plus grand nombre d'assurés. Le nombre des employés à salaire fixe a diminué de 3%. Les améliorations apportées aux procédés administratifs en sont en partie responsables. Mais la formation plus poussée du personnel et les efforts soutenus des cadres ont joué un rôle très important.

Depuis plusieurs années, l'Assurance-vie Desjardins maintient une politique d'encouragement à la formation. Cet encouragement concret (incluant le remboursement des frais d'inscription et des volumes, dans certains cas même des cours sur les lieux et pendant les heures de travail, des bonis ou des augmentations salariales) est couronné de succès. On l'a souligné, plus de la moitié des employés ont réussi au moins un examen du programme de formation de LOMA sur l'assurance-vie. Beaucoup suivent des cours de niveau universitaire ou collégial en cours d'emploi.

Pendant l'année 1981, les cadres de l'entreprise ont participé à des sessions de formation portant sur la *Pratique du management* et la *Gestion du temps*. Plusieurs groupes d'employés ont assisté à divers cours. Une cinquantaine de préposés aux prestations ont suivi un cours de familiarisation avec l'anatomie, la physiologie et la pathologie. Ces connaissances les aident à mieux comprendre les demandes de prestations soumisees par les assurés.

Au Service des agences, les assureurs-vie suivent un programme de formation en plusieurs phases qui culminera avec l'implantation, entreprise en 1981, d'un programme de *Développement de la performance professionnelle*.

Cette approche s'inspire de la notion de vendeurs dits de la troisième génération, de vendeurs-conseils attachés à analyser et à comprendre les vrais besoins des clients afin d'y mieux répondre.

L'importance de l'efficacité du personnel est consacrée par un système d'appréciation du rendement complètement repensé après des consultations avec le personnel. Ce système fait appel à la collaboration de l'employé qui participe à la détermination d'objectifs et à l'évaluation du succès atteint dans leur poursuite. La majorité des employés a exprimé son accord sur le principe suivant lequel l'appréciation du rendement doit constituer l'un des facteurs qui servent à déterminer les augmentations de salaire.

### UNE MEILLEURE COMMUNICATION

L'Assurance-vie Desjardins est bien connue. Elle veut être mieux connue. Sa nature est complexe et doit être comprise dans tous ses aspects. Elle est une entreprise d'assurance-vie qui offre une très grande variété de services. Elle est une entreprise à caractère coopératif. Elle fait partie du Mouvement des caisses populaires et d'économie Desjardins. Chacune de ses dimensions est importante.

Elle a intensifié ses efforts en 1981 pour mieux se faire connaître de ses assurés et du grand public. Elle a publié une nouvelle brochure institutionnelle, largement diffusée, qui présente une vue d'ensemble de l'entreprise: sa situation juridique, son historique, ses principales réalisations, sa direction et son personnel, ses services.

Elle a créé un bulletin d'information, *Nouvelles de l'Assurance-vie Desjardins*, qui diffuse au sein du Mouvement Desjardins de l'information sur l'entreprise.

Elle a poursuivi la publication de deux autres bulletins, *Parlons d'assurances* et *À propos des avantages sociaux*. Le premier contient de l'information à l'intention du personnel des caisses afin de les aider à mieux comprendre les régimes offerts dans les caisses par l'Assurance-vie Desjardins. Le second informe les responsables de la gestion du personnel des entreprises qu'elle assure et beaucoup d'autres personnes intéressées au domaine des avantages sociaux, sur divers sujets reliés à ce domaine.

L'Assurance-vie Desjardins diffuse depuis l'automne 1981 des annonces publicitaires qui expliquent aux membres des caisses, aux membres des groupes qu'elle assure et au grand public de quelle façon la croissance du nombre de ses assurés lui permet d'offrir à chacun de meilleurs services.

### EN 1982

Sur tous ces fronts à la fois, l'Assurance-vie Desjardins poursuivra en 1982 les efforts entrepris. Les besoins de ses assurés continueront à évoluer. Elle révisera ses services et, si l'émergence de nouvelles conditions l'exige, en mettra au point de nouveaux.

Les mesures déjà prises relativement à ses systèmes informatisés ont commencé à produire leurs effets. La qualité de la gestion et du service aux assurés continuera à s'améliorer au fur et à mesure que sa politique pour le développement des systèmes donnera ses fruits.

Les communications avec tous les assurés et le grand public se poursuivront.

L'Assurance-vie Desjardins veut mieux connaître et elle veut faire mieux comprendre le rôle qu'elle joue auprès de millions de membres de notre société.

Tous les employés, conscients de l'importance que prend l'efficacité de leur travail et surtout conscients de l'importance de chacun de nos assurés, continueront à mettre à leur service leur énergie et leurs talents.

L'année 1982 sera encore consacrée à mieux servir nos assurés, à meilleur coût.

# Pour les caisses

Les premières assurances individuelles et la première assurance collective de l'Assurance-vie Desjardins protégeaient des employés des caisses populaires. La compagnie est donc au service du Mouvement des caisses populaires et d'économie Desjardins depuis sa fondation.

Aujourd'hui, elle procure diverses formes de protection aux membres, aux dirigeants et aux employés des caisses populaires et d'économie, des institutions qui font partie du Mouvement Desjardins et d'autres caisses d'épargne et de crédit, particulièrement à l'ouest du Québec.

## LES MEMBRES DES CAISSES

**L'assurance-épargne** assure une protection de base aux membres de la caisse, qui sont protégés par une assurance-vie dont le montant est limité et déterminé d'après leurs épargnes, leurs parts sociales ou ces deux montants.

**L'assurance-prêt** protège l'emprunteur. L'assurance-vie prêt peut être complétée, au gré de la caisse, par la garantie d'assurance des intérêts en cas d'invalidité totale ou la garantie de remboursement d'emprunt en cas d'invalidité totale; par une garantie pour les époux copropriétaires (incluant les conjoints de fait); par la garantie d'assurance-vie pour les emprunts commerciaux (AVEC) et par l'ASSURANCE VERTE pour les prêts agricoles.

**ACCIRANCE** protège les enfants d'âge préscolaire et scolaire et elle peut comprendre une assurance-accident pour les parents. La formule d'adhésion d'ACCIRANCE est disponible pendant toute l'année dans les caisses.

**L'ASSURANCE POPULAIRE DESJARDINS** est une formule d'assurance-vie peu coûteuse, offerte en exclusivité aux membres des caisses. La prime mensuelle est payée automatiquement à même le compte du membre. Elle est indexée au coût de la vie et permet de protéger les personnes à charge.

**PLACEMENT-ASSURANCE**, offert par certaines fédérations, permet à un membre qui s'est engagé à un régime d'épargne méthodique de bénéficier, jusqu'à l'échéance, d'une assurance-vie équivalente à la somme des versements non encore effectués.

## LES DIRIGEANTS ET LES EMPLOYÉS DES CAISSES ET DES INSTITUTIONS

**L'assurance des dirigeants** permet aux caisses d'offrir aux membres de la Commission de crédit, du Conseil de surveillance et du Conseil d'administration une protection en cas de décès. Lorsque cette assurance prend fin, elle peut être transformée en assurance individuelle.

**Le régime d'assurance collective des employés** peut comprendre de l'assurance-vie pour les employés et leurs personnes à charge, des assurances-salaire de courte et de longue durée, l'assurance des frais hospitaliers et paramédicaux et dans certains cas, l'assurance frais dentaires.

**Le Régime supplémentaire de rentes des employés du MCPED** leur fournit, à la retraite, un complément aux prestations des régimes publics. L'Assurance-vie Desjardins est le gestionnaire administratif du régime des employés du Mouvement Desjardins.

**Les régimes supplémentaires de rentes** de l'Assurance-vie Desjardins jouent le même rôle pour les employés des autres caisses d'épargne et de crédit. Les rentes peuvent être déterminées d'après le salaire final ou le salaire de carrière.

# Pour les groupes

Des centaines d'entreprises, comptant parfois quelques employés, parfois des milliers, détiennent un contrat d'assurances collectives de l'Assurance-vie Desjardins, un chef de file au Québec en ce domaine.

**Un jeu complet de garanties** peut être offert à chaque groupe assuré. Toutes les garanties habituelles sont disponibles: assurance-vie de l'employé et des personnes à sa charge; assurance frais hospitaliers et paramédicaux; assurances-salaire de courte et de longue durée; assurance frais dentaires.

**Nos régimes uniformes** (identifiés par le préfixe «uni») ont été conçus pour les groupes de petite taille. Le groupe assuré peut choisir parmi un ensemble complet de garanties. Une soumission pour le régime désiré peut être présentée en 24 heures.

**UNI D 2-24** est un régime destiné aux groupes comprenant de 2 à 24 personnes.

**UNIPRO 4-49** est conçu pour les dirigeants et le personnel des bureaux de services professionnels comptant de 4 à 49 personnes.

**UNIRENTE** est un régime supplémentaire de rentes qui peut compter aussi peu que 2 adhérents.

**Les régimes supplémentaires de rentes** permettent à l'employeur d'aider ses employés à se préparer une retraite plus confortable. L'Assurance-vie Desjardins gère des régimes supplémentaires de rentes en administration de dépôts prévoyant des prestations déterminées ou indéterminées. Elle gère également des régimes à cotisations fixes.

**Le service aux assurés** offert par l'Assurance-vie Desjardins est réputé. Elle assure des groupes de toutes les tailles dans divers types d'organismes. Elle a des assurés dans les secteurs public et parapublic, coopératif et privé. Elle assure le personnel d'entreprises manufacturières et de services.

Grâce à son expérience et aux ressources de l'informatique, elle fournit aux adhérents un service rapide et efficace.

Ses conseillers en assurances collectives, basés à Lévis et à Montréal, sont au service des assureurs-vie, des courtiers et des autres intermédiaires professionnels. Après la souscription d'un contrat, ils sont à la disposition des nouveaux assurés pour aider à l'implantation du régime, l'expliquer et régler rapidement les problèmes techniques.

# Pour les individus et les familles

Les assurances et les rentes individuelles permettent d'établir un programme de sécurité familiale qui convient exactement aux besoins et au budget de chacun. Elles complètent la protection fournie par les régimes universels et, le cas échéant, les assurances et les garanties qui protègent le membre d'une caisse ou le membre d'un groupe couvert par une assurance collective.

**L'assureur-vie Desjardins** est un professionnel qui connaît les besoins de protection économique des individus et des familles. Il sait aider son client à analyser ses besoins et peut lui proposer diverses solutions qui y répondront et respecteront son budget.

**Le Service professionnel d'analyse et de consultation** est mis par l'Assurance-vie Desjardins à la disposition de ses assureurs-vie. Ils peuvent y avoir recours dans les cas complexes (patrimoine important, successions, transmission d'actif commercial, etc.). Ils ont ainsi accès aux conseils de spécialistes en comptabilité, en droit et en fiscalité.

**Les assurances permanentes ou viagères** permettent à chacun de se procurer la protection nécessaire au prix qui lui convient. Chaque combinaison peut être complétée par diverses garanties: protection du conjoint et des enfants, garantie d'assurance, exonération des primes, rente en cas d'invalidité, indemnité en cas de mort ou mutilation accidentelles et autres.

**Les assurances conjointes** ou sur plusieurs têtes permettent de protéger plus d'une personne à moindre coût. Elles sont particulièrement utiles pour les couples et les personnes qui ont besoin d'une assurance d'affaires.

**FLEXIRANCE** est une police d'assurance-vie conçue pour répondre aux besoins actuels et futurs des ménages à revenu moyen. Elle permet d'assurer le preneur, le conjoint et leurs enfants pour des montants qui correspondent à leurs besoins. La protection est indexée au coût de la vie, ce qui en maintient la valeur réelle. Les **non-fumeurs** bénéficient d'un tarif spécial.

**Les rentes** de l'Assurance-vie Desjardins assurent un revenu pendant une période déterminée, ou encore jusqu'au décès. La rente peut être immédiate ou différée. Elle peut être ou non garantie pendant une période déterminée.

**FUTURENTE** et **DÉPÔT-RENTE** sont des régimes de capitalisation qui permettent de constituer un capital pour la retraite tout en profitant de taux de rendement élevés garantis et d'avantages fiscaux. Ils sont d'excellents placements pour un régime enregistré d'épargne-retraite.

**La rente à capitalisation garantie** permet de constituer un capital intéressant en investissant à un excellent taux de rendement.

# Nos bureaux

## **Siège social**

---

200, avenue des Commandeurs  
Lévis (Québec) G6V 6R2  
(418) 835-2534

## **Assurances et rentes individuelles**

---

### **Bas St-Laurent**

Adrien Nadeau, a.-v.a.  
320, rue St-Germain est, bureau 501  
Rimouski G5L 1C2  
Tél.: (418) 723-9291

### **Chambly**

Gilles Verreault  
1580, boul. Provencher, bureau 203  
Brossard J4W 3B3  
Tél.: (514) 672-1758

### **Côte-Nord**

Léo Guimont  
760, boul. Laure, bureau 54  
Sept-Îles G4R 1Y4  
Tél.: (418) 968-4022

### **Desjardins**

Raymond Verret  
271, rue St-Joseph  
Lauzon G6V 1E7  
Tél.: (418) 837-2421

### **La Mauricie**

Michel Brouillette  
601, rue Bonaventure  
Trois-Rivières G9A 2B8  
Tél.: (819) 374-6256

### **Laval**

J.-Marcel Filion, a.-v.a.  
2, Place Laval, bureau 475  
Laval H7N 5N6  
Tél.: (514) 668-5110

### **L'Estrie**

Gaétan Ste-Marie  
1845, rue King ouest, bureau 202  
Sherbrooke J1J 2E4  
Tél.: (819) 569-6306

### **Longueuil**

Marc-André Bilodeau  
1063, boul. Ste-Foy  
Longueuil J4K 1W5  
Tél.: (514) 463-3901

## **L'Outaouais**

Jean-Paul Descoeurs  
405, boul. Maloney est, bureau 205  
Gatineau J8P 6Z8  
Tél.: (819) 643-1743

## **Montréal — Jacques-Cartier**

Ernest Sarrazin, a.-v.a.  
1560, avenue Dollard  
LaSalle H8N 1T6  
Tél.: (514) 364-4525

## **Montréal — Laurier**

Raymond Robillard, a.-v.a.  
211, rue Jarry est  
Montréal H2P 1T6  
Tél.: (514) 387-7313

## **Québec**

Rémy Bédard, a.-v.a.  
510, rue St-François est  
Québec G1K 2Z4  
Tél.: (418) 529-4141

## **Saguenay — Lac St-Jean**

Ferdinand Lavoie  
980, boul. de l'Université  
Chicoutimi G7H 6H1  
Tél.: (418) 549-1208

## **Assurances et rentes collectives**

---

### **Siège social**

200, avenue des Commandeurs  
Lévis (Québec) G6V 6R2  
Tél.: (418) 835-2222

### **Montréal**

2, Complexe Desjardins  
bureau 1806  
Montréal H5B 1B3  
Tél.: (514) 281-8550

## **Prêts hypothécaires**

---

### **Siège social**

200, avenue des Commandeurs  
Lévis (Québec) G6V 6R2  
Tél.: (418) 835-2713



une institution du  
**mouvement des caisses  
populaires et d'économie  
desjardins**

