

LA « CAISSASSURANCE » DESJARDINS : UN MODÈLE D’AFFAIRES EXCLUSIF

Camille Fortier

Volume 70, Number 4, 2003

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1092917ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1092917ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Faculté des sciences de l’administration, Université Laval

ISSN

1705-7299 (print)

2371-4913 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this document

Fortier, C. (2003). LA « CAISSASSURANCE » DESJARDINS : UN MODÈLE D’AFFAIRES EXCLUSIF. *Assurances et gestion des risques / Insurance and Risk Management*, 70(4), 617–622. <https://doi.org/10.7202/1092917ar>

Article abstract

The author explains the exclusive business plan in relation with the "Caissassurance Desjardins" where the role of financial security advisory service is defined.

LA « CAISSASSURANCE » DESJARDINS : UN MODÈLE D'AFFAIRES EXCLUSIF

par Camille Fortier

RÉSUMÉ

L'auteur élabore sur le modèle d'affaires exclusif autour de la « Caissassurance Desjardins » qui redéfinit le rôle du service conseil en sécurité financière.

Mots clés : “caissassurance” Desjardins, modèle d'affaires, service conseil en sécurité financière.

ABSTRACT

The author explains the exclusive business plan in relation with the « Caissassurance Desjardins » where the role of financial security advisory service is defined.

Keywords: “caissassurance” Desjardins, business plan, financial security advisory service.

Auteur :

Camille Fortier est premier vice-président exécutif, Réseau Desjardins.

■ INTRODUCTION

En mai 2000, dans la foulée de l'adoption de la Loi 188 par le gouvernement du Québec, Desjardins Sécurité financière lançait, avec l'appui du Mouvement Desjardins, le projet de créer un tout nouveau réseau de conseillers en sécurité financière spécifiquement attirés aux membres des caisses Desjardins. Beaucoup plus qu'un nouveau mode de distribution, la « caissassurance » visait à mieux répondre aux besoins et attentes des membres en matière de protection du patrimoine et de sécurité financière. Dès lors, avec la collaboration des caisses partenaires, Desjardins Sécurité financière établissait une nouvelle façon de concevoir l'offre d'assurance de personnes qui se traduisait par la mise en place d'un modèle d'affaires unique.

Ce modèle d'affaires, exclusif à Desjardins, allait aussi être l'occasion de redéfinir le rôle du conseiller en sécurité financière, de concevoir une gamme de protections flexibles à coûts abordables permettant de rejoindre une nouvelle clientèle et de refondre ses contrats en profondeur pour en favoriser la compréhension et en faciliter la consultation.

Voyons comment s'articule ce modèle d'affaires et, statistiques à l'appui, les résultats qu'il a permis d'atteindre jusqu'à maintenant.

■ UN MODÈLE D'AFFAIRES UNIQUE

D'après des études sur les plus récentes tendances en bancassurance, le modèle d'affaires développé par Desjardins Sécurité financière dans le cadre de la « caissassurance » est exclusif à Desjardins. Essentiellement, il consiste à intégrer aux activités courantes des caisses l'offre de services-conseils et de produits d'assurance de personnes, par l'entremise d'un conseiller en sécurité financière salarié à l'emploi de Desjardins Sécurité financière.

Comme nous le verrons, le modèle d'affaires s'articule autour de cinq grandes étapes mettant à profit l'expertise du conseiller de la caisse et du conseiller en sécurité financière de Desjardins Sécurité financière, au cœur desquelles la qualité du service conseil occupe une place prépondérante.

Identification d'un besoin à la caisse

Pour bon nombre de personnes, le besoin d'assurer sa sécurité financière naît d'un événement important. Ce peut être le début d'une vie en couple, la naissance d'un enfant, l'achat d'une maison, l'établissement ou la révision d'une planification financière personnelle ou autre. Par l'entremise de son École de formation interne, Desjardins Sécurité financière entraîne les conseillers des caisses, directement en contact avec les membres, à détecter ce genre de besoin. La formation porte sur l'identification de besoins potentiels de protection chez les membres et la référence au conseiller en sécurité financière de Desjardins Sécurité financière : pourquoi faire des références, comment en faire, comment déceler les besoins, etc.

Ce sont donc les conseillers de caisses qui offrent aux membres de rencontrer un conseiller en sécurité financière qui procédera à l'analyse de leurs besoins de protection et leur proposera des solutions adaptées.

Les données recueillies depuis le lancement de la « caissassurance » ont démontré que l'offre de service d'assurance de personnes dans les caisses rejoint un grand nombre de personnes qui n'avaient auparavant aucune protection. C'est le cas pour près de 40 % des assurés qui ont souscrit un contrat d'assurance auprès d'un conseiller en sécurité financière de Desjardins Sécurité financière.

La répartition des assurés en fonction de l'âge montre en outre que cette protection en matière d'assurance de personnes est accessible à tous. Parmi les personnes assurées en cas de décès, 18 % ont moins de 18 ans, 58 % ont entre 18 et 45 ans et 24 % sont âgées de 46 ans ou plus. Ces données sont comparables à celles de l'industrie. Toutefois, les femmes, particulièrement les chefs de famille monoparentale, montrent un intérêt particulier pour les services d'assurance de personnes offerts à la caisse. Toutes protections confondues, 53 % des assurés sont des femmes et 47 %, des hommes. Dans le marché, seulement 44 % des personnes qui détiennent une assurance individuelle sont des femmes et 56 % sont des hommes.

De la caisse à Desjardins Sécurité financière

Les consommateurs n'apprécient pas toujours être sollicités. Le modèle d'affaires Desjardins respecte ce principe. Aussi, lorsque le conseiller de la caisse décèle un besoin de protection chez un membre, il requiert d'abord son consentement avant de fournir ses coordonnées au conseiller en sécurité financière de Desjardins

Sécurité financière. Le conseiller en sécurité financière ne fait pas de sollicitation ; c'est un partenaire d'affaires de la caisse au service des membres de la caisse. Il respecte le principe voulant que la caisse demeure maître de la relation d'affaires avec le membre.

De cette façon, seuls les membres qui le désirent sont contactés et ce, dans le respect de la protection sur les renseignements personnels.

Au cours de l'année 2001, le personnel des caisses a transmis à Desjardins Sécurité financière quelque 60 000 demandes d'analyses de besoins de protection. Ces analyses se sont traduites par l'émission de quelque 13 300 polices d'assurance vie individuelle, ce qui représente environ 21 000 nouveaux assurés.

Les statistiques du premier semestre de 2002 confirment la tendance notée en 2001 : quelque 40 000 demandes d'analyses de besoins de protection pour plus de 9 000 polices émises et plus de 14 000 nouveaux assurés.

Du conseiller en sécurité financière au membre

Lorsqu'il contacte le membre, le conseiller en sécurité financière planifie avec lui une rencontre à l'endroit qui lui convient le mieux : résidence, lieu de travail, bureau à la caisse. Quoiqu'il en soit, la majorité des consommateurs préfèrent recevoir leur conseiller à la maison.

De plus, lors de sa rencontre avec le conseiller en sécurité financière, le membre est placé dans un climat qui élimine l'achat sous pression puisque le conseiller en sécurité financière reçoit une rémunération à salaire, autre élément distinctif du modèle d'affaires.

Du conseiller en sécurité financière à la caisse

En fonction de sa situation, chaque membre a des besoins différents qui, eux-mêmes, évoluent avec le temps. Lors de sa rencontre avec le membre, le conseiller en sécurité financière procède à une analyse complète et personnalisée de ses besoins de protection (ABP) et lui offre une solution sur mesure, simple à comprendre, globale car elle couvre tous ses besoins de protection (vie, santé, retraite), flexible puisqu'elle s'adapte à chaque individu et qu'elle pourra évoluer au rythme de ses besoins.

Concrètement, l'ABP est une démarche structurée qui vise à assurer une qualité de vie au membre et à ses proches et à leur permettre de réaliser leurs projets en cas d'imprévus. Dans son analyse et ses propositions, le conseiller en sécurité financière tient compte,

en plus des possibilités de décès, d'une maladie éventuelle, d'un accident, de la nécessité d'épargner pour la retraite, des projets à court et moyen termes, etc. En regard de ses besoins, il propose une solution globale et évolutive.

L'exemple qui suit illustre une « Solution famille » adaptée aux besoins d'un père, d'une mère et de leurs enfants.

Protections offertes		
Père	Mère	Enfants
Revenu mensuel	Revenu mensuel	
Décès	Décès	Décès
Accident	Accident	Accident
Maladie grave	Maladie grave	Maladie grave
Exonération	Assistance	Voyage week-end

À ce jour, la majorité des contrats souscrits par les membres contiennent des protections en cas de décès. Toutefois, 33 % d'entre eux contiennent également des protections en cas de maladie grave, 23 %, en cas d'invalidité, 54 %, en cas d'accident et, enfin, 4 %, pour les soins de santé complémentaires. Soulignons qu'un peu plus de 40 % des primes versées par les assurés visent des protections liées à la santé, comparative-ment à seulement 13 % dans l'ensemble du marché ! Cette dernière donnée confirme que la « caissassurance » a littéralement donné un coup d'envoi aux produits de protection santé.

À la suite de sa rencontre avec le membre, le conseiller en sécurité financière informe le conseiller de la caisse du déroulement et, s'il y a lieu, des autres besoins que le membre a mentionnés et que la caisse peut combler.

De la caisse au membre

Le conseiller de la caisse boucle la boucle en communiquant à nouveau avec le membre soit pour répondre aux autres besoins financiers identifiés par le conseiller en sécurité financière de Desjardins Sécurité financière lors de son analyse, soit tout simplement pour mesurer sa satisfaction.

En 2001, les analyses de besoins de protection effectuées par les conseillers en sécurité financière de Desjardins Sécurité

financière ont permis de déceler près de 9 700 cas de besoins de membres pouvant être comblés par la caisse. Pour le premier semestre 2002, le nombre de besoins identifiés se chiffrait déjà à plus de 7 000.

Un modèle d'affaires plus que satisfaisant pour les caisses...

Le modèle d'affaires de la « caissassurance » étant en bonne partie basée sur les demandes de service (« références ») provenant des caisses, Desjardins Sécurité financière devait s'assurer de satisfaire cette clientèle indirecte. En répondant à un besoin complémentaire du membre, la « caissassurance » complète l'offre de la caisse et celle-ci s'attend à ce que la qualité de service offerte par le conseiller en sécurité financière soit au moins égale à celle que le membre reçoit à la caisse. Les références se faisant sur base tout à fait volontaire, la caisse, qui douterait de la qualité de service du conseiller en sécurité financière, pourrait cesser, sans autre préavis, de lui référer ses membres.

À cet égard, les statistiques citées précédemment sont révélatrices du degré de satisfaction des caisses.

... et pour les membres

Les résultats d'un sondage téléphonique, réalisé auprès de 300 membres ayant rencontré un conseiller en sécurité financière de Desjardins Sécurité financière, indiquent que 82 % se sont déclarés très satisfaits et 17 % assez satisfaits. On peut donc en conclure que les résultats obtenus par la « caissassurance » sont des plus encourageants et qu'ils augurent bien pour l'avenir.