

Multiplier les croisements: le pari de Michel Laurin

Président et chef de l'exploitation de Lussier Dale Parizeau depuis aout 2019, Michel Laurin a réorganisé l'entreprise pour y implanter le modèle de ventes croisées qui a fait le succès d'IA Assurance auto et habitation. Cette fois, les ventes croisées iront dans toutes les directions. Pas seulement de l'assurance vie à l'assurance de dommages.

TEXTE: ALAIN THÉRIAULT | PHOTO: RÉJEAN MELOCHE

Michel Laurin a réussi le pari des ventes croisées avec **IA Assurance auto et habitation** (IAAH), assureur de dommages direct pour les particuliers. Il a fait croire considérablement les affaires de la filiale d'**IA Groupe financier**, grâce entre autres aux clients d'assurance vie que lui recommandait le réseau d'agents exclusifs d'IA. Vice-président du conseil de Lussier Dale Parizeau, **André Lussier** a recruté M. Laurin pour qu'il applique la formule d'IAAH à toutes ses activités.

Sur son site, Lussier Dale Parizeau se décrit comme le plus important courtier d'assurance de dommages indépendant au Québec. Au gré des acquisitions, le cabinet d'assurance de dommages aux entreprises et aux particuliers a évolué en un groupe multidisciplinaire: assurance collective, assurance de personnes, placements, régimes de retraite, et services-conseils en rémunération et en ressources humaines s'y côtoient.

Guichet unique

Lussier Dale Parizeau souhaite maintenant que tous ses services se partagent des clients. Son PDG s'est confié au *Journal de l'assurance* sur sa stratégie pour y parvenir. «André Lussier a fait appel à moi pour intégrer une approche multiproduit à notre offre à la clientèle, à la suite de nos nombreuses acquisitions récentes, explique Michel Laurin. Avec tous les services greffés à notre offre traditionnelle d'assurance de dommages, nous avons vu une belle possibilité de proposer une offre globale à nos clients, tant en assurance aux particuliers qu'en assurance aux entreprises.»

Pour mieux implanter cette offre, M. Laurin a réorganisé les différents services de Lussier Dale Parizeau en deux grands secteurs. Le 11 janvier 2021, tous étaient regroupés soit sous les services aux particuliers, soit sous les services aux entreprises. «Nous avons regroupé tout ce qui s'adresse aux particuliers sous une vice-présidence principale, et tout ce qui s'adresse aux entreprises, sous une autre vice-présidence principale. À même ces vice-présidences, nous travaillons en équipe multidisciplinaire à servir un client dans tous les aspects de ses besoins, qu'il soit une entreprise ou un particulier, qu'il s'agisse de besoins de protection de ses actifs humains ou financiers.»

Michel Laurin a nommé **Sylvie Lambert** au poste de vice-présidente principale, services aux entreprises, et **Jean-François Charest** au poste de vice-président principal, services aux particuliers. Tous deux sont de Lussier Dale Parizeau.

En mars 2021, il a recruté **Kim Oliphant** au poste de directrice principale et chef de pratique en assurance individuelle. Elle occupait auparavant le poste de vice-présidente du marketing à **Humania Assurance**. Elle relève de Jean-Fran-

çois Charest. Michel Laurin dit que Mme Oliphant vient compléter l'équipe qui concrétisera sa vision des ventes croisées à tous les paliers de l'entreprise. «Les besoins des clients font appel à de multiples expertises. Il faut partir du client et de ses besoins, et s'arranger pour être en mesure d'y répondre. C'est le but de la réorganisation.»

Le PDG de Lussier Dale Parizeau dit ainsi permettre d'arrimer et de coordonner les services à une clientèle dont les besoins ont souvent été traités en silo. Il ajoute

375 M\$

C'est le volume en assurance de dommages de Lussier Dale Parizeau au 31 décembre 2020.

que les différents services mettront leur expertise en commun pour combler des besoins complémentaires, plutôt que de développer des affaires chacun dans leur domaine. «C'est un changement de culture», estime M. Laurin.

Ce changement de culture fonctionnera parce que toute la coordination de l'exécution, de l'approche et de l'expérience client sera unifiée, croit M. Laurin. «Souvent, je me suis aperçu qu'une approche qui n'est pas intégrée ne fonctionne pas : le client a l'impression de faire affaire avec deux compagnies différentes, qui poursuivent deux objectifs différents.»

Des résultats commencent à poindre

Lussier Dale Parizeau a des attentes élevées à l'égard de sa stratégie. «Nous misons sur une croissance interne des revenus importante», dit son PDG. La stratégie produit des résultats concrets depuis déjà quelques mois, assure-t-il. «Avec iA, nous allions de l'assurance vie vers l'assurance de dommages. Chez Lussier Dale Parizeau, nous voyons que ça marche dans les deux sens. Nous avons réussi à amener en assurance collective des clients que nous avions en assurance des entreprises. Ça s'est aussi passé de clients en collectif vers l'assurance aux entreprises, et de clients en conseils de santé et sécurité au travail vers le cautionnement.»

L'entreprise a établi des unités de mesure pour mieux voir évoluer ses résultats. «Nous avons mis en place trois indicateurs clés : le nombre de clients, le nombre de produits et services moyen par client, et nos revenus. Nous nous donnons des cibles.» Michel Laurin dit qu'il est encore trop tôt pour faire part des résultats quantitatifs et des objectifs précis. «D'ici la fin de l'année, nous serons capables de dire comment nous avons pu progresser dans notre offre globale au client», ajoute-t-il.

Les résultats obtenus en collectif sont aussi possibles en assurance individuelle, soutient le PDG de Lussier Dale Parizeau. «Entre assurance vie individuelle et en assurance de dommages aux particuliers, ça se fait autant. C'est ce que j'ai fait en assurances auto et habitation avec iAAH. C'est une question d'organisation,

de *focus* et de travail d'équipe. Avant, l'accent n'était pas mis sur les ventes croisées.»

Il s'agit selon lui de tabler sur des moments clés dans la vie d'une personne. «La force est dans le *timing* et dans l'intelligence de l'offre. Notre clientèle d'assurance de dommages est une mine d'or. Il y a des signaux dans le cycle de vie de ces clients qui sont très riches», explique Michel Laurin. Il prend l'exemple d'un client en assurance aux particuliers qui passe de locataire à propriétaire occupant, qui s'achète une maison et l'assure. «C'est un changement de vie, un moment propice pour faire un temps d'arrêt financier et regarder quels sont leurs besoins d'assurance vie et invalidité.»

Qui vendra l'assurance vie individuelle?

Lussier Dale Parizeau distribuera les produits d'assurance de personnes, de placement et de retraite à même son cabinet **Lussier Dale Parizeau Assurances et services financiers**, qui regroupe son réseau de conseillers autonomes affiliés.

Le cabinet table aussi sur la distribution par des tiers. Dans ce cas, il traite avec **Groupe Cloutier**, sauf pour la portion de la division **Génius**, explique M. Laurin. Génius traite avec **Groupe Financier Horizons**. Lussier Dale Parizeau a créé cette division après avoir acquis Génius Groupe Financier en juin 2019.

Michel Laurin a expliqué que toutes les affaires d'assurance de personnes passent par un agent général, sauf dans le cas de deux programmes, l'un avec **Canada Vie** et l'autre avec **Humania Assurance**. «Le programme avec Canada Vie est lié au statut du conseiller, c'est-à-dire que notre conseiller est considéré comme "élite" et peut placer directement. Le programme avec Humania propose de l'assurance accident à faible coût.»

Acquise en août 2019, la société de technologie des assurances **Karma Assurances** contribue à la vente en ligne d'assurance vie individuelle, avec le soutien de conseillers employés. M. Laurin a mentionné faire appel à cette entité pour des ventes et des comparaisons de prix en ligne, pour certains produits simples. **A**

270 M\$

C'est le volume acquis par Lussier Dale Parizeau en assurance collective. À cela s'ajoute des revenus de commissions de 20 M\$ en assurance vie individuelle.

COMPLÉMENT POUR LES PRO

- **Kim Oliphant dévoile ses principaux défis chez Lussier Dale Parizeau**

Ce complément au magazine est disponible sur portail-assurance.ca pour les abonnés du Niveau **PRO**.





Michel Laurin