

Les Services de cartes Desjardins célèbrent leurs 30 ans

Depuis son surnom d'argent de plastique, la carte de crédit a bien changé à en juger par tous les services novateurs de Visa Desjardins. Retour sur un riche parcours de 30 ans dans un monde en constante évolution.

Par Annie Boutet

À la fin des années 1960, la carte de crédit devenait un incontournable sur le marché. Toutefois, cet outil qui prônait l'idée « achetez aujourd'hui et payez plus tard » bousculait les valeurs promues par Desjardins. Il aura donc fallu une bonne douzaine d'années avant de voir naître Visa Desjardins.

« À l'époque, la carte de crédit allait à l'encontre du mode de consommation responsable prôné par Desjardins, rappelle André Chatelain, vice-président et directeur général des Services de cartes Desjardins. Tout cela avait un lien avec la vision de l'épargne selon laquelle il faut économiser pour acheter. Pour cette raison, Visa Des-

jardins est arrivé en 1981, fruit de longues discussions amorcées depuis 1969. Au fil de son histoire, Desjardins a dû s'adapter à une réalité changeante de marché. »

De Visa aux Services de cartes Desjardins

Concrètement, Visa Desjardins résulte d'une fusion entre deux banques, ce qui rendait une franchise Visa disponible. Desjardins a alors dit oui tout en apportant sa couleur au crédit. La première opération de modernisation a conduit au mode de paiement par carte de débit.

« En 1988, Visa Desjardins se portait acquéreur de terminaux aux points de vente, mieux connu sous le nom de paiement direct, relate André Chatelain. Ce type de paiement, le premier du genre au Canada, a donné le ton. Aujourd'hui, le Canada est, après la Norvège, le deuxième pays pour le nombre de transactions par cartes dans le monde. »

Puis, en 1992, le programme de récompenses Bonidollars marque une autre avancée. C'était une façon de fidéliser les utilisateurs de cartes de crédit, une façon aussi de dire aux gens que la carte de crédit est avant tout une carte de paiement et non un outil de financement à long terme.

Trois ans plus tard, en 1995, les cartes de crédit Affaires pour les membres entreprises viennent élargir la gamme. Puis, l'année 1997 marque un grand tournant dans l'évolution de Visa Desjardins avec l'avènement du Financement Accord D. « Nous voulions permettre l'achat de biens tout en évitant les taux d'intérêt élevés de 20 % et plus offerts par d'autres entreprises. C'est là que le 0 % d'intérêt ou "achetez maintenant et

payez plus tard sans intérêt" est arrivé. Aujourd'hui, les détenteurs de cartes peuvent profiter de ce levier de financement avec des conditions acceptables chez 6 300 marchands », fait valoir le vice-président.

De simple carte de crédit au départ, Visa Desjardins, devenue les Services de cartes Desjardins, se traduit en 2011 par six cartes pour les particuliers, quatre cartes pour les membres entreprises, des cartes-cadeaux, la carte de débit, des cartes de commerçants (Rona, Tanguay, Brault & Martineau, etc.) et différents forfaits comme la Solution libre-affaires proposée aux travailleurs autonomes. Bref, les Services de cartes Desjardins ont conçu toutes sortes de produits qui sont venus changer la donne dans le marché.

Les Services de cartes emploient 1600 personnes au Canada

Cette organisation pancanadienne emploie 1600 personnes dans ses centres d'affaires à Montréal, Moncton, Gatineau, Toronto, Vancouver et Granby. Au total, elle est émettrice de 4,7 millions de cartes de crédit et de 5,7 millions de cartes de débit. Elle offre ses services de terminaux aux points de vente à 55 000 marchands. Depuis un an, les membres de la Desjardins Bank en Floride ont aussi droit à leur propre carte.

Le crédit selon Desjardins

À remonter dans l'histoire, nous constatons à quel point Desjardins a su adapter ses pratiques tout en respectant ses valeurs. « Nous n'avons jamais voulu offrir une carte de crédit à un membre en sachant qu'il pouvait se retrouver en mauvaise position financière, explique André Chatelain. Pour la personne qui compose avec des enjeux financiers, nous sommes plus prudents. » Du même coup, la gestion très serrée du risque diminue le nombre de mauvaises créances comparativement aux compétiteurs bancaires.

En matière de prévention de la fraude, Desjardins a une longueur d'avance sur la concurrence. Ses systèmes à la fine pointe se conjuguent à des investissements massifs dans les outils de prévention. « Cela nous permet d'affirmer que nous nous classons parmi les meilleures institutions financières au Canada en matière de prévention de la fraude. Résultat : notre taux de perte relié à des fraudes demeure l'un des plus bas, sinon le plus bas », note fièrement le vice-président et directeur général.



Photo: Réjean Meloche

André Chatelain, vice-président et directeur général des Services de cartes Desjardins

Pour leurs pratiques différentes, les Services de cartes ont remporté quatre prix décernés par Visa inc. pour leur participation aux Service Quality Performance Awards en 2010 et 2011. Certains de ces prix visaient à souligner leur rigueur, alors que d'autres concernaient la justesse dans les rétrofacturations, c'est-à-dire leur efficacité à régler les erreurs de transactions portées au compte.

Autre approche novatrice : le paiement minimal de 3 % de Visa Desjardins a grimpé à 5 % le 1^{er} octobre dernier. Le geste a été salué et appuyé par l'Office de protection du consommateur avec une modification apportée à la loi. Si les ménages gèrent somme toute assez bien leurs finances, il n'en demeure pas moins que l'endettement en lien avec les revenus a augmenté considérablement.

En fait, la hausse de la valeur de l'emprunt hypothécaire, bien plus que la carte de crédit, explique cette situation. Même si plusieurs détenteurs n'ont jamais payé un sou d'intérêt sur leur carte de crédit, un certain nombre n'utilisent pas ce levier de financement aux bonnes fins. « Nous avons voulu faire un geste significatif et envoyer un message clair dans l'industrie comme quoi la carte de crédit n'est pas un outil de financement à long terme.

Nous sommes à l'aise avec le fait d'obtenir moins de revenus par les intérêts. Cela ne s'inscrit pas dans la vision de Desjardins », souligne M. Chatelain.

De cette vision découlent aussi des initiatives auprès des jeunes pour éduquer à une saine gestion du crédit. Parce que, selon le vice-président et directeur général, le fait d'éviter de faire vivre de vraies expériences aux jeunes se résumerait à les garder dans une bulle. Ce serait aussi de jouer à l'autruche alors qu'ils sont déjà bombardés par toutes sortes d'offres de crédit.

Le lancement d'une carte de prépaiement Desjardins s'additionnera aux avancées déjà connues.

Ainsi, l'offre de Desjardins s'adapte avec des modalités claires, des limites plus petites et des programmes d'éducation pour apprendre la saine gestion de la carte de crédit. « Nous communiquons le plus possible avec les jeunes pour les inciter à bien payer leur solde, poursuit M. Chatelain.

C'est pourquoi nous avons mis en service une alerte. Les 200 000 détenteurs de cartes jeunesse reçoivent donc un texto ou un courriel trois jours avant la date limite de paiement. Nous voulons leur faire acquiescer de bons réflexes. »

Prochain grand virage

Au cours de l'année 2012, le lancement d'une carte de prépaiement Desjardins s'additionnera aux avancées déjà connues. Cette carte – une hybride des cartes de crédit et de débit – devra être chargée avant l'utilisation en procédant à un dépôt sur la carte. Cette mécanique simple donne droit aux mêmes modalités et mécanismes de sécurité que ceux de la carte de crédit.

« Ce nouveau produit répondra aux besoins de plusieurs, par exemple les voyageurs, mentionne André Chatelain. Nous savons qu'il n'est pas toujours possible d'utiliser la carte Interac. Le réseau Visa est présent partout sur la planète. Aussi, les gens qui ne veulent pas de carte de crédit ou qui ne se qualifient pas y trouveront leur compte. C'est la même chose pour l'employeur qui est à la recherche d'un outil efficace pour la gestion des dépenses de ses employés. » Cet autre exemple montre à quel point l'argent de plastique a fort évolué. ■



Bienvenue chez vous

Nous sommes l'organisme national responsable de l'habitation au Canada et la ressource par excellence pour les personnes qui viennent s'installer au Canada. La Société canadienne d'hypothèques et de logement vous fournit les outils dont vous avez besoin pour prendre des décisions en matière d'habitation et trouver un logement sûr et abordable pour votre famille.

Nous offrons de l'information en huit langues sur la location, l'achat et l'entretien d'un logement.

Nous comprenons ce qu'avoir un chez-soi signifie pour vous.

Visitez-nous au www.schl.ca/nouveauxarrivants

Canada

