

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pour diffusion immédiate  
CPMD1411

### Une première mondiale pour Desjardins

#### **La certification Customer Operations Performance Center attribuée pour une dixième année consécutive aux centres de contact AccèsD**

**Montréal, le 21 février 2014** – Tous établis au Québec, les centres de contact avec la clientèle d'AccèsD du [Mouvement Desjardins](#) célèbrent une première mondiale aujourd'hui en obtenant, pour une dixième année consécutive, la prestigieuse certification COPC (*Customer Operations Performance Center*).

« COPC est extrêmement fier d'accorder une dixième certification aux centres de contact AccèsD de Desjardins. Des efforts incroyables ont été fournis, faisant de Desjardins la seule institution financière au monde à avoir obtenu une dixième certification consécutive. Nous félicitons Desjardins pour cet accomplissement », a déclaré M. André Frommer, auditeur COPC.

Pour M. Roger Tessier, vice-président Accès D, « cette dixième certification COPC confirme la qualité du service que nos 1 200 employés offrent aux membres et clients de Desjardins, un avantage indéniable pour eux ».

La certification COPC est l'une des plus rigoureuses au monde en matière d'exploitation de centres de contact avec la clientèle. Son obtention requiert notamment de se conformer à un ensemble d'exigences de gestion, en plus de mesurer et de rencontrer mensuellement les objectifs de plus de 250 indicateurs de performance liés à la productivité, à la qualité et à la satisfaction de la clientèle afin de toujours mieux servir les membres et clients de Desjardins et de leur offrir une expérience d'affaires incomparable.

Desjardins réitère sa fierté à poursuivre la croissance de ses centres de contact au Canada. Il a été la première institution financière en Amérique du Nord à recevoir la certification COPC. Présentement, les centres de contact d'AccèsD sont établis à Montréal, à Granby et à Gaspé. Un quatrième centre sera mis en service à Trois-Rivières à l'été 2014 et comptera 350 employés. AccèsD a traité en 2013 plus de 4,5 millions d'appels, soit une hausse de plus de un million d'appels par rapport à l'année précédente.

## À propos du Mouvement Desjardins

Le [Mouvement Desjardins](#) est le premier groupe financier coopératif au Canada et le cinquième au monde, avec un actif de 210 milliards de dollars. Il figure parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada selon le palmarès établi par Mediacorp Canada. Pour répondre aux besoins diversifiés de ses membres et clients, particuliers comme entreprises, sa gamme complète de produits et de services est offerte par son vaste réseau de points de service, ses plateformes virtuelles et ses filiales présentes à l'échelle canadienne. Considéré, en Amérique du Nord, comme la quatrième institution financière la plus sûre selon le magazine *Global Finance* et la quatrième plus solide selon l'agence d'information financière *Bloomberg*, Desjardins affiche des ratios de capital et des [cotes de crédit](#) parmi les meilleurs de l'industrie.

- 30 -

Source (à l'intention des journalistes uniquement) :

Richard Lacasse

Conseiller, Relations publiques

Mouvement Desjardins

418 835-8444 ou 1 866 835-8444, poste 3163

[media@desjardins.com](mailto:media@desjardins.com)