

**Communiqué de presse**  
**Pour publication immédiate**

## ***Une meilleure prise en charge des membres de la Caisse Desjardins de La Matanie***

**Matane, le 5 décembre 2014** – Lors d'une conférence de presse qui s'est tenue ce matin, la Caisse Desjardins de La Matanie a présenté sa nouvelle vision d'affaires à la population. Ainsi, dès la prochaine semaine, les membres de la Caisse pourront compter sur une Caisse Desjardins plus accessible, plus efficace et plus près d'eux.

La présentation de nouveaux projets bénéfiques pour les membres et de moyens de communication a été faite par monsieur Gilles Pelletier, président du conseil d'administration, ainsi que par monsieur Martin Desrosiers, directeur général de la Caisse Desjardins de La Matanie.

### **Une année 2014 très occupée pour la Caisse Desjardins de La Matanie**

L'année qui se termine aura été une année très occupée pour la coopérative. Dès janvier, le regroupement attendu des caisses populaires de Matane et celle du Rivage et des Monts a donné lieu à la naissance de la Caisse Desjardins de La Matanie. La fusion des deux caisses, qui comptaient chacune environ 50 employés et 10 000 membres, à donner lieu à un travail d'harmonisation des méthodes et des pratiques. Ce défi a été relevé avec succès, dès les premiers mois. Par la suite, la Caisse s'est dotée d'une planification stratégique 2014-2016 avec l'aide d'une cinquantaine d'intervenants, employés et dirigeants. Cette planification stratégique a servi de base pour le développement de la nouvelle vision d'affaires de la Caisse. Elle a d'ailleurs été utile pour la mise en place de différents projets, allant de la fusion des systèmes informatiques, au déploiement de projets importants comme la *Promesse Desjardins*, les nouveaux *Circuits de services* ou encore le projet *Cycle de vie*.

L'année 2014 a également été marquée par la fermeture du point de service de Saint-Luc. Les nouvelles habitudes transactionnelles et la faible fréquentation des membres ont amené les dirigeants à prendre cette décision difficile.

Finalement, la Caisse a procédé à l'embauche d'un directeur des communications et de la mobilisation à l'automne afin d'être plus visible dans la communauté de la Matanie.

---

#### **Siège social**

300, rue du Bon-Pasteur, C.P. 248  
Matane (Québec) G4W 3N2  
Téléphone: 418 562-2646  
Tél. sans frais: 1-877-562-2646  
Télécopieur : 418 562-6232

## **Implantation des nouveaux *Circuits de service***

Depuis le début de la semaine dernière, la Caisse procède à la mise en place de nouveaux *Circuits de service* dans les points de service du siège social (300, rue du Bon-Pasteur) et de Saint-Rédempteur (248, rue Thibault). Les membres sont maintenant invités à emprunter l'un des trois circuits de services. Le circuit gris pour l'accueil (coffret de sécurité, forfaits/frais de services, ouverture de compte...), soit le circuit vert pour les transactions courantes (dépôt/retrait, paiement de factures, virement...) ou bien encore le circuit bleu pour les transactions spécialisées en bleu (AccèsD, arrêt de paiement, traite/mandat, chèque visé...). *‘Nous sommes déjà en mesure de constater une meilleure prestation de services pour les membres. Ces circuits entraînent une meilleure prise en charge des membres qui utilisent les services au comptoir’*, a tenu à souligner le directeur général, Martin Desrosiers.

## **Une meilleure prise en charge pour les membres**

La coopérative a aussi présenté une nouvelle idée innovatrice et tournée vers les membres, le projet *Cycle de vie*. Cette nouveauté offrira un accompagnement financier qui évolue au rythme de vie des membres, de leurs projets et de leurs besoins. À cet effet, cinq (5) segments seront créés soit; les jeunes en démarrage dans la vie financière (25 ans et moins); les gens en milieu de vie active (25 à 40 ans); les préretraités (40 à 60 ans); les retraités (60 ans et plus); et finalement, les entrepreneurs et professionnels en affaires.

Ainsi, les membres bénéficiant de ce projet pourront bénéficier des services d'un conseiller financier spécialisé dans leur cycle de vie et de l'accompagnement de toute une équipe d'expert de haut niveau travaillant avec le même type de membres. Pour le directeur général, Martin Desrosiers, *‘Cycle de vie permettra d'optimiser la satisfaction de nos membres grâce à une meilleure connaissance de ceux-ci, une prise en charge accrue et une offre adaptée à leur situation personnelle’*.

La mise en place de ce nouveau projet novateur se fera dès janvier. Ainsi, les segments *jeunesse* et *milieu de vie active* seront invités à se rendre au point de service de Saint-Rédempteur situé au 248, rue Thibault. On retrouve d'ailleurs plusieurs personnes dans ces segments à proximité en raison de la présence du cégep, de la polyvalente et de l'hôpital. Ceux qui se retrouvent dans les segments *approche retraite*, *retraite* et *affaires* seront invités à rencontrer leur conseiller financier qui se retrouvera au siège social, situé au 300, rue du Bon-Pasteur. Un choix stratégique puisqu'on retrouve beaucoup de gens dans ces trois segments au centre-ville. Pour aider la transition, une communication postale et téléphonique sera effectuée auprès des membres touchés.

Il est très important de noter que ce changement n'affecte pas les autres points de services de la Caisse à l'extérieur de la Ville de Matane, ni les services au comptoir qui seront encore disponibles pour les membres de la coopérative partout sur le territoire.

La Caisse Desjardins de La Matanie souligne également le caractère innovateur de la démarche. La Caisse Desjardins de La Matanie est la première caisse à l'est de Québec

---

### **Siège social**

300, rue du Bon-Pasteur, C.P. 248  
Matane (Québec) G4W 3N2  
Téléphone: 418 562-2646  
Tél. sans frais: 1-877-562-2646  
Télécopieur : 418 562-6232

à implanter ce projet. *Cycle de vie* a déjà été implanté, et ce avec succès, que dans quelques autres caisses dans le Mouvement Desjardins.

### **Desjardins plus visible dans notre communauté**

Enfin, la Caisse Desjardins à procéder aussi à la présentation d'un futur bulletin d'informations pour les membres et de sa nouvelle page Facebook. Ces nouveaux outils permettront à la population d'en connaître davantage sur leur Caisse Desjardins et sur les nombreuses implications de la Caisse dans la Matanie, notamment avec le Fonds d'aide au développement du milieu, qui investit plusieurs milliers de dollars dans la communauté. Le premier bulletin d'information sera disponible au début de la prochaine année et sera publié quatre fois par année. La page Facebook est d'ailleurs désormais disponible pour les abonnés de ce réseau social au [www.facebook.com/caissematlanie](http://www.facebook.com/caissematlanie).

*La Caisse Desjardins de La Matanie est une coopérative formée de 22 000 membres. Elle représente une force économique avec un volume d'affaires sous gestion de près de 1 milliard de dollars. Elle offre des services financiers de qualité grâce au travail de 90 employés répartis dans huit centres de services sur le territoire de La Matanie. Elle conjugue performance coopérative et performance financière. Faire affaire avec la Caisse Desjardins de La Matanie est aussi un choix judicieux qui ouvre la porte du plus grand groupe financier coopératif au Canada, le Mouvement Desjardins.*

-30-

#### **Source :**

Martin Desrosiers, directeur général  
Caisse Desjardins de La Matanie  
418 562-2646, poste 7148127  
[martin.k.desrosiers@desjardins.com](mailto:martin.k.desrosiers@desjardins.com)

Francis Turcotte, directeur des communications et de la mobilisation  
Caisse Desjardins de La Matanie  
418 562-2646, poste 7148118  
[francis.y.turcotte@desjardins.com](mailto:francis.y.turcotte@desjardins.com)

---

#### **Siège social**

300, rue du Bon-Pasteur, C.P. 248  
Matane (Québec) G4W 3N2  
Téléphone: 418 562-2646  
Tél. sans frais: 1-877-562-2646  
Télécopieur : 418 562-6232