

Questions & réponses

1. Pourquoi transformer le réseau de distribution de la Caisse ?

Dans le cadre de la planification stratégique 2017 – 2020, le conseil d'administration devait s'assurer que le réseau de distribution de la Caisse était rentable, performant et répondait toujours et en tout point aux besoins de ses membres.

Accompagnés des conseillers de la Fédération spécialisés sur les réflexions liées au réseau de distribution et des gestionnaires, les dirigeants ont mené des analyses exhaustives et ont évalué différents scénarios quant au réseau de distribution de la Caisse : laisser tel quel, fermer, relocaliser ou transformer l'un de ces points de service.

À l'issue de ses travaux, le conseil d'administration a pris une décision unanime, celle de transformer le CDS Hector-Martin (CDS HM) en centre libre-service.

2. Qu'est-ce qu'un centre libre-service ?

C'est un centre où sont accessibles les guichets automatiques et les dépôts de nuit.

Les membres particuliers et entreprises souhaitant effectuer des transactions auprès des caissiers ou rencontrer un conseiller seront accueillis au siège social ou au centre de services Bernard-Racicot (CDS BR), à leur choix.

3. Quand prévoyons-nous transformer le CDS HM ?

Le CDS HM sera transformé en centre libre-service au plus tard le lundi 15 janvier 2018. Les services caissiers et conseils cesseront d'être offerts à cet endroit au plus tard le vendredi 12 janvier à 16 heures.

Puisque la Caisse est propriétaire de la bâtisse, le conseil d'administration a décidé de procéder à sa mise en vente au cours de l'automne 2017. Bien que nous ne connaissions pas le futur acheteur, la Caisse tentera de négocier le maintien des guichets automatiques et des dépôts de nuit à cet emplacement.

Dans l'éventualité où le futur propriétaire refuse de conserver les guichets automatiques et les dépôts de nuit, la Caisse regardera la possibilité de les relocaliser chez un commerçant du quartier.

4. Quels seront les impacts sur les services ?

Les services caissiers et conseils seront désormais concentrés au siège social et au CDS BR. Les employés touchés par cette transformation seront relocalisés à ces endroits pour continuer à accueillir leurs membres.

Information complémentaire : les points de service « pleins services », les plus près du CDS HM

Siège social : 2,2 km

CDS BR : 4,1 km

En support au besoin :

CDS chemin Chambly de la Caisse Pierre-Boucher : 2,2 km :

Au CDS HM, nous conserverons des guichets automatiques et les dépôts de nuit. Ils resteront ouverts 24/24, 7 jours sur 7 pour des transactions automatisées, dites « libre-service ».

5. Y aura-t-il des pertes d'emplois ?

Le conseil d'administration a analysé avec soin les impacts sur les ressources humaines de la Caisse.

Dans le cadre de ce changement, sept postes seront abolis au secteur Services aux membres. Sur les sept, trois sont actuellement vacants. Concernant les quatre employés touchés directement par ce changement, la Caisse leur assure à chacun un poste.

Quant au secteur du service-conseil, les conseillers du CDS HM conservent leur emploi.

À propos du bureau loué par DAG au CDS HM, il sera déménagé au CDS BR.

6. Quels sont les facteurs qui ont influencé la décision de cette transformation ?

Les analyses de marché et des modes de consommation de nos membres ont été minutieusement étudiés. La décroissance continue du nombre de transactions conventionnelles imposait une réflexion majeure.

Tout indique que les courbes des transactions aux comptoirs caissier et de l'achalandage aux guichets automatiques subiront une constante décroissance dans les prochaines années. Voici quelques données qui démontrent les nouveaux comportements de nos membres en matière financière (de plus en plus en mode virtuel) et leurs nouvelles habitudes de déplacements (de moins en moins en caisse) :



- Décroissance de 14,4 % enregistrée entre 2014 et 2016 des transactions aux comptoirs caissier ;
- Décroissance de 13,7 % enregistrée entre 2014 et 2016 de l'achalandage aux guichets automatiques ;

7. Pourquoi transformer le CDS HM plutôt que le CDS BR ?

Les principales raisons qui justifient ce choix sont :

- Les coûts d'opération du CDS HM sont plus élevés que celui du CDS BR ;
- L'espace disponible en pieds carrés est plus grand au CDS BR ;
- Plus de 50 % des bureaux sont inoccupés au CDS BR ;
- Les coûts de rénovation de la bâtisse du CDS HM seraient plus importants ;
- On compte plus de comptoirs caissiers au CDS BR, lesquels seront nécessaires pour recevoir le flux engendré par la transformation du CDS HM ;
- La bâtisse du CDS HM est plus facile à vendre que celle du CDS BR.

8. Quelles sont les retombées de cette décision ?

- Investir dans le développement des affaires et les offres de services pour répondre aux besoins des membres, lesquels modifient grandement leurs habitudes de consommation depuis les dernières années (de plus en plus virtuelles, de moins en moins physiques) ;
- Dégager des ressources financières supplémentaires afin d'investir davantage dans la formation des employés pour hausser la qualité de leurs prestations de services ;
- Renforcer la solidité financière de la Caisse et augmenter sa rentabilité ;
- Rester concurrentielle face aux institutions bancaires physiques et virtuelles ;
- **Ultimement, faire perdurer les ristournes versées aux membres.**

Par ailleurs, le conseil d'administration est conscient que certains membres seront touchés plus que d'autres par cette transformation. Un plan de communication a été élaboré pour les accompagner et les aider à apprivoiser le changement dans leurs habitudes.

9. Qu'advient-il de mon coffret de sûreté ?

Si vous détenez un coffret de sûreté au CDS HM, vous recevrez une lettre de la Caisse vous demandant de venir récupérer le contenu de votre coffret de sûreté au CDS HM pour le placer dans un autre coffret soit au SS ou au CDS BR.

10. Est-ce que mon numéro de folio va changer ?

Rien n'est modifié à ce propos. Les membres conservent leur numéro de folio et leur carte d'accès (multiservices) Desjardins. Il n'y a aucun impact.

11. La Caisse a-t-elle des problèmes financiers ?

La Caisse est en bonne santé financière et pérenne. Fondée il y a près de 80 ans (20 mars 1938), elle gère aujourd'hui un volume d'affaires de 1,4 milliard de dollars (épargne et crédit combiné) et son actif s'élève à 627 M\$. Les deux instances de la Caisse (conseil d'administration et conseil de surveillance) sont administrées par un total de douze dirigeants et 63 employés travaillent au service des quelque 23 000 membres. Depuis 10 ans, elle a versé près de dix millions de dollars sous forme de ristournes individuelles et collectives.