

Pour diffusion immédiate  
**COMMUNIQUÉ**

**Le Projet réseau 2020 :  
modernisation de la Caisse Desjardins de Drummondville!**

**Drummondville, le 14 janvier 2019** – La Caisse Desjardins de Drummondville, annonce son **Projet réseau 2020** visant à offrir un service personnalisé et rehaussé à ses membres tout en modernisant et actualisant son réseau de distribution dans les deux prochaines années.

Les bouleversements transactionnels vécus avec l'avènement d'Internet et du numérique continuent d'évoluer ce qui oblige la Caisse, à l'instar des autres institutions financières, à revoir son offre de services.

**Entre 2012 et 2017**, le réseau des caisses Desjardins a observé les statistiques suivantes :

- **Baisse** des transactions au comptoir de 33 %;
- **Baisse** des transactions aux guichets de 30 %;
- **Augmentation** des transactions par AccèsD Internet et mobile de 72%.
- Les transactions au comptoir représentent seulement 2 % des transactions effectuées chez Desjardins;

À la lumière de ces statistiques et des consultations avec nos membres et clients, la Caisse doit s'assurer de maintenir un haut standard de service pour ses membres tout en leur offrant un réseau de distribution harmonisé à la hauteur de leurs attentes.

Ce projet de modernisation se concrétisera en trois phases :

**1- Modernisation des guichets automatiques**

Entre février et mars 2019, l'ensemble des dix-huit (18) guichets automatiques de la Caisse répartis sur le territoire de la Ville de Drummondville seront remplacés par des guichets automatiques tactiles de nouvelle génération.

**2- Relocalisation des activités des centres de services Saint-Charles et Saint-Frédéric**

La baisse importante des transactions effectuées au comptoir oblige la Caisse à redéployer les services de deux centres pour s'assurer de maintenir des services complets, continus et de qualité à ses membres.

À l'échéance du projet, tous les membres recevront les mêmes services dans tous ses centres, soit :

- Accueil personnalisé avec agents à l'accueil;
- Services au comptoir et services-conseils sous un même toit;
- Heures d'ouverture deux soirs par semaine dans tous ses centres à Drummondville (mercredi et jeudi soir jusqu'à 20 h);
- Plus d'expertise sous un même toit.

Dès juin 2019, les activités du Centre de services Saint-Charles seront redéployées. Les membres seront invités à utiliser les services au comptoir et conseils des autres centres de services complets, dont le plus près est le Centre de services Saint-Pierre situé à une distance de 3 kilomètres.

Quant aux services courants du Centre de services Saint-Frédéric, ils demeurent accessibles jusqu'au redéploiement des activités prévu en juin 2020. Après cette date, les membres seront invités à utiliser les services au comptoir des autres centres de services, dont celui de Saint-Pierre qui est situé le plus près, soit à 1,6 kilomètre.

Il est important de noter que les guichets automatiques des deux centres de services touchés par le redéploiement demeureront en fonction et seront remplacés par des guichets automatiques de nouvelle génération.

La Caisse sera particulièrement sensible aux besoins de tous ses membres dans les changements d'habitude transactionnelle et demeure ouverte aux suggestions d'accompagnement spécifiques des clientèles touchées.

### **3- Rénovation du Centre de services Saint-Pierre**

La troisième phase du projet est la rénovation majeure du Centre de services Saint-Pierre visant la modernisation de ses installations. Les travaux débuteront en 2019 et dureront quelques mois.

Le conseil d'administration et la direction croient que le **Projet réseau 2020** de la Caisse Desjardins de Drummondville permettra à ses membres de vivre une expérience de service moderne, rehaussé et personnalisé à la hauteur de leurs attentes et en harmonie avec l'évolution du milieu financier. C'est avec ce souci constant de satisfaction des membres que les dirigeants et la direction générale se font une priorité d'assurer le maintien de hauts standards de service ainsi que la pérennité de leur coopérative de services financiers.

-30-

Source : Martine Mailhiot  
Conseillère en communication  
Service des communications et du marketing  
819 474-2524, poste 4119  
[martine.mailhiot@desjardins.com](mailto:martine.mailhiot@desjardins.com)