

## RÉCIPIENDAIRE D'UN GRAND PRIX

Catégorie Grande entreprise de service,  
établissement ou filiale de grande entreprise

### LES SERVICES ACCÈSD DE DESJARDINS

---

#### **Vice-présidente**

Marie-Huguette Cormier

#### **Coordonnatrice COPC**

Michelle Lavoie

514 253-7300, poste 5086

---

#### **PROFIL**

La Vice-présidence Services d'accès est une unité de prestation de services de la Fédération des caisses populaires Desjardins, responsable du site Internet de Desjardins et de son service transactionnel AccèsD. Elle regroupe 615 employés et offre des services à plus de 5,5 millions de membres par l'intermédiaire de son réseau comptant 525 caisses et centres financiers répartis en 1240 centres de services.

Le rôle de la Vice-présidence est de faciliter l'accès aux produits et services de Desjardins en offrant le bon produit sur le bon canal. Le nombre des transactions électroniques a dépassé le cap du demi-milliard en 2005. Les services téléphoniques AccèsD traitent aujourd'hui plus de deux millions de contacts téléphoniques par année. Desjardins.com est devenu le site financier le plus achalandé au Québec et le quatrième dans l'ensemble du Canada.

---

#### **MISSION**

La mission de la Vice-présidence Services d'accès est d'appuyer Desjardins dans la création de la richesse collective et la satisfaction individuelle des membres et des clients, en jouant un rôle dans la fidélisation et la prestation de services aux membres et aux clients, en optimisant la distribution physique et virtuelle, et en assurant la gestion des services électroniques.

---

#### **HISTORIQUE QUALITÉ**

Créée en 1996, la Vice-présidence Services d'accès met en place différentes démarches qualité depuis 2003, moment où elle amorce le travail de certification COPC (*Customer Operations Performance Center*). Son cheminement est ponctué des étapes suivantes.

En 2005, la Vice-présidence Services d'accès devient la première institution financière en Amérique du Nord et la troisième dans le monde à recevoir la certification COPC; elle obtient également la certification après les audits de 2006 et 2007, ce qui la classe dans un groupe sélect d'organisations.

En 2005, une démarche appelée « Train de qualité » est déployée auprès de l'ensemble des gestionnaires et des employés. Cette démarche consiste à mettre en place 13 comportements considérés comme base d'excellence de services.

En 2005, un comité Qualité composé de représentants de chacune des directions est mis en place.

En 2006, l'équipe de soutien technique obtient une reconnaissance internationale du Help Desk Institute pour l'adoption de pratiques relatives au soutien technique.

---

## **PRINCIPALES FORCES**

---

La Vice-présidence Services d'accès de Desjardins s'est distinguée en démontrant les forces suivantes :

- un leadership local proactif, clair et mobilisateur en lien avec les orientations stratégiques de Desjardins;
- des actions sociales et environnementales basées sur la contribution de tous les employés;
- un processus de planification stratégique en cascade rigoureux, systématique, constamment amélioré et renouvelé, auquel participent tous les employés;
- une gestion par tableau de bord appliquée de manière systématique, partagée et continue;
- un grand nombre d'initiatives visant l'amélioration des relations avec la clientèle et la satisfaction de celle-ci;
- la collecte continue de données comparatives sur les meilleures pratiques de son secteur;
- un suivi systématique et rigoureux des mesures de la performance organisationnelle;
- des systèmes exemplaires veillant à la qualité des données;
- une gestion des ressources humaines permettant de recruter, de développer et de partager les compétences;
- un souci du bien-être et de la satisfaction des employés;
- un processus sophistiqué de développement des produits et services auquel les clients participent;
- une attention portée à la communication des changements et au partage des apprentissages entre les différentes unités;
- des taux remarquables de la satisfaction des membres;
- un classement au troisième rang du site Desjardins.com parmi les sites des organisations dont le siège social est situé au Québec;
- un classement comme employeur de choix dépassant de 7 % le secteur financier et celui des meilleures pratiques identifiées par COPC;
- une rationalisation des coûts qui a permis d'atteindre des performances supérieures à celles du marché.