

RÉCIPIENDAIRE D'UNE MENTION

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

CAISSE POPULAIRE DORVAL-POINTE-CLAIRE

Directrice générale

Diane Derome

Conseillère en finances personnelles

Carole Legault

carole.legault@desjardins.com

(514) 631-7097, poste 232

PROFIL

La Caisse populaire Dorval-Pointe-Claire est issue de la fusion, en 1986, des caisses populaires de Dorval et du Lac-St-Louis. Elle fait partie du Mouvement Desjardins dont la mission est de contribuer au mieux-être économique et social des personnes et des collectivités. En 2004, son actif dépassait 124 millions de dollars. Elle emploie 23 personnes et compte 6353 membres auxquels elle offre deux points de service. Le Centre financier aux entreprises du Nord-Ouest de l'île de Montréal dessert les entreprises membres de la Caisse.

Comme toutes les caisses populaires, celle de Dorval-Pointe-Claire est dirigée par un conseil d'administration présidé par M. Richard Legault. Elle œuvre dans un milieu très compétitif, puisqu'il s'avère très attirant pour les institutions financières. En effet, on y retrouve une prédominance de propriétaires et le revenu annuel moyen des ménages s'élève à 74 000 \$. L'identification à la communauté québécoise francophone étant très forte, une institution du mouvement Desjardins doit alors tailler sa place dans un milieu majoritairement anglophone et allophone.

La Caisse n'a pas beaucoup développé le secteur commercial et est très active dans les marchés compétitifs du crédit hypothécaire, du prêt à la consommation, de l'épargne et des placements. Elle s'est créé un marché de niche offert par peu de banques : le financement des permis de taxi, qui représente un risque puisqu'il compte pour 10 % de son chiffre d'affaires.

MISSION

La Caisse populaire Dorval-Pointe-Claire entend accompagner et favoriser l'enrichissement de ses membres-propriétaires par des services financiers personnalisés. Elle désire se distinguer en matière de qualité de service en misant sur un personnel professionnel et proactif, une communication soutenue avec ses membres et une connaissance approfondie de leurs besoins. Elle vise le développement du sentiment d'appartenance chez ses membres et tente de faciliter leurs transactions d'affaires. Pour cela, elle valorise le travail en équipe, l'intégrité, le respect et les compétences pour l'ensemble de son personnel.

HISTORIQUE QUALITÉ

La démarche qualité de la Caisse populaire Dorval-Pointe-Claire s'est amorcée en 2000 par une évaluation à l'aide du QUALImètre utilisé depuis comme outil d'analyse et de planification des actions à entreprendre.

Les actions ont porté principalement sur la mobilisation des ressources humaines, la qualité des services aux membres et la performance de la Caisse en utilisant des outils de planification et de communication sous le leadership de la direction.

PRINCIPALES FORCES

- La mobilisation des employés entretenue par des comités, colloques, réunions d'information, délégation des responsabilités et reconnaissance.
- Une excellente connaissance de la clientèle soutenue par divers moyens.
- Un processus bien établi sollicitant la participation à tous les échelons pour atteindre et dépasser le plan d'affaires proposé par le Mouvement Desjardins.
- L'adaptation du QUALImètre aux besoins du plan d'affaires.
- Un volume d'affaires par membre en augmentation et une tendance positive supérieure à celle des caisses comparables.
- Des résultats globaux qui se situent dans le premier quartile des caisses comparables.
- Le développement de produits et services particuliers répondant aux besoins de l'environnement.
- Un engagement dans la communauté comportant des aspects novateurs, notamment un stage reconnu par le Cégep John Abbott.
- Des actions de visibilité et la création de liens privilégiés dans un milieu naturellement porté vers d'autres institutions financières.