

Charte des services aux membres

Nos membres sont au cœur de toutes nos actions. Fidèles à nos valeurs coopératives et à notre héritage, nous offrons un service humain où chaque membre est accueilli avec attention et écoute. Notre promesse reflète l'engagement que nous prenons envers nos membres : des services adaptés à leurs objectifs financiers et une expérience à la hauteur de leurs attentes.



Notre raison d'être

Au cœur du développement de nos communautés, nous contribuons au succès de nos membres grâce à nos valeurs coopératives, à la qualité de notre offre et à l'excellence de nos services

Nous sommes ...

Humains. Disponibles. Branchés.



Notre vision

Avec une équipe dédiée et des solutions numériques modernes, la Caisse Alliance est le partenaire financier privilégié et le moteur économique clé dans ses communautés.



Nos 8 grandes valeurs

- Expertise, performance et qualité de nos produits et de nos services
- Respect et écoute des besoins des membres
- Intégrité, honnêteté et transparence
- Écoute des communautés et coopération
- Engagement
- Collaboration et ouverture
- Respect de notre héritage
- Travail d'équipe, valorisation et mieux-être de nos employés



Notre promesse

- Offrir des services financiers bilingues de haute qualité.
- Assurer la satisfaction de nos membres.
- Mettre à la disposition des membres un personnel formé qui saura les servir avec compassion, honnêteté et confidentialité.
- Encourager la transparence, le respect, la courtoisie et l'inclusion lors de toutes initiatives de la Caisse.
- Respecter les principes coopératifs.
- Solliciter les commentaires de nos membres et y répondre rapidement.
- Faire parvenir un accusé de réception, indiquant un échéancier, à l'intérieur **d'une (1) journée ouvrable**, sauf sous exception, suivant toutes demandes de soutien.

Objectifs spécifiques :

| PROMESSES | OBJECTIFS | INDICATEURS DE SUCCÈS |
|--|---|--|
| Offrir des services financiers de haute qualité à tous nos membres en mettant à leur disposition un personnel formé qui sait servir avec compassion, honnêteté et confidentialité. | Assurer la formation de tout le personnel de la Caisse annuellement. Gérer sa propre École de formation assurant ainsi l'évolution professionnelle des employés | Obliger annuellement tout le personnel à compléter des formations de base. |
| Respecter les principes coopératifs. | S'assurer que les 7 principes coopératifs soient connus et mis en application au quotidien. | Présenter les 7 principes coopératifs à tous les nouveaux employés lors de la formation initiale et dans le cursus de l'École de formation de la Caisse. Les 7 principes coopératifs : https://www.caissealliance.com/fr/ma-caisse/implication-sociale/les-principes-cooperatifs-de-la-caisse/ |
| Encourager la transparence, le respect, la courtoisie et l'inclusion lors de toutes initiatives. | Développer le Code de conduite du marché (CCM) et la Politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI). | Mettre le CCM et la Politique EDI à la disposition des membres. Code de conduite du marché : https://www.caissealliance.com/fr/code-de-conduite-du-marche/ Rapport annuel et états financiers : https://www.caissealliance.com/fr/ma-caisse/qui-nous-sommes/rapports/ |
| Assurer la satisfaction de nos membres en sollicitant les commentaires et en y répondant rapidement. | Analyser les plaintes reçues. Coordonner une Assemblée générale annuelle (AGA) et des Assemblées de groupes de sociétaires (AGS) permettant la réception d'information et le droit de vote en ce qui concerne les stratégies de la Caisse. Publier des sondages mesurant la satisfaction des membres. | Solliciter les commentaires des membres et y répondre rapidement. Information AGA : https://www.caissealliance.com/fr/ma-caisse/qui-nous-sommes/assemblee-generale-annuelle/ Notre Caisse : https://www.caissealliance.com/fr/ma-caisse/qui-nous-sommes/notre-caisse/mission-valeurs-et-priorites/ |

Votre opinion est importante pour nous

Nous vous encourageons à partager vos commentaires :

1. Discutez avec un membre de notre personnel au **1 888 404-2246**;
2. Prenez contact avec nous à l'adresse courriel **solutions@caisse.coop**;
3. Complétez notre formulaire de commentaires en ligne au **<https://www.caissealliance.com/fr/solutions/>**.