



AU  
SERVICE  
DE NOS  
MEMBRES

**PLAN STRATÉGIQUE DE L'ACCF  
2019 - 2021**

Notre vision

**Soutenir les caisses dans leurs efforts visant à aider les Canadiens à atteindre le bien-être financier.**

Notre mission

**L'essor des caisses est au cœur de nos actions. Nous défendons ardemment les valeurs des caisses par la sensibilisation ainsi que la réalisation de recherches et le déploiement de moyens d'éducation de qualité. Nous sommes un chef de file disposé à collaborer au sujet des nouveaux enjeux de l'industrie.**

Notre engagement

**Notre premier souci est de produire des services de grande valeur, offerts par des gens exceptionnels. Nous sommes agiles, efficaces et conscients des coûts liés à chacun de nos projets.**

## AU SERVICE DE NOS MEMBRES, DEMAIN COMME AUJOURD'HUI

Alors qu'elle entreprend sa quatrième année d'activité, l'ACCF peut dire qu'elle a répondu à l'appel des caisses du pays qui souhaitent se doter d'une association commerciale nationale capable de créer des occasions d'assurer la croissance et la durabilité des caisses.

---

Les caisses ont demandé à l'ACCF d'influer sur la législation de divers ordres de gouvernement. En 2017, nous avons montré à quel point la concertation nationale peut donner du poids à nos activités de relations gouvernementales lorsque nous avons milité pour les caisses au sujet des termes bancaires.

Les caisses ont demandé à l'ACCF de prendre les commandes des activités de relations gouvernementales provinciales. À ce jour, l'intégration des activités concernant les politiques et la représentation est terminée ou en cours dans sept provinces.

Les caisses ont souhaité que l'interprétation des règles de conformité nationales soit coordonnée. À cet effet, l'ACCF a créé et diffusé, au cours des trois dernières années, de nombreux outils et modèles de documents et présenté plus de 25 webinaires gratuits sur la conformité pour aider les caisses à bien répondre aux attentes.

Les caisses ont demandé à l'ACCF de sensibiliser les Canadiens à leur proposition de valeur afin de générer de la croissance. Depuis 2015, l'ACCF a considérablement augmenté sa présence médiatique, commandé une étude sur la notoriété des caisses et commencé à diffuser, à l'échelle nationale, des messages et du matériel promotionnel au nom des caisses.

Des ressources sont prévues pour les efforts coordonnés visant à augmenter la visibilité de la proposition de valeur des caisses, et l'ACCF a mis en place les éléments nécessaires à l'élaboration d'une campagne de sensibilisation nationale.

Les caisses ont demandé à l'ACCF d'organiser des activités de perfectionnement professionnel et d'éducation ainsi que des événements nationaux de haut niveau. Ces dernières années, l'ACCF a offert des ressources pédagogiques nouvelles ou améliorées et organisé 12 événements nationaux pour lesquels le taux de satisfaction a été supérieur à 94 %.

La rapide évolution du monde des services financiers pose des défis considérables aux coopératives financières. Le virage numérique continuera de prendre de l'ampleur et transformera fondamentalement notre industrie.

La concurrence ne proviendra pas que des institutions établies, mais aussi de nouvelles entreprises de technologies financières très flexibles. Les attentes réglementaires seront de plus en plus strictes et émaneront d'organismes d'élaboration de politiques internationaux. Le travail

de l'ACCF visant à sensibiliser les gouvernements, les médias et le public canadien au caractère unique des caisses sera donc essentiel. De plus, l'ACCF est l'organisme en qui les caisses peuvent avoir confiance pour ce qui est des recherches, des données et des informations sur l'industrie qui les aideront à élaborer leurs stratégies pour faire face à l'avenir.

À l'aube de l'année 2019, l'ACCF maintient son engagement à servir ses caisses membres à un moment où elles doivent composer avec l'évolution mondiale des services financiers. Nous nous préparons aussi à passer à un modèle de financement direct par les caisses. Nos piliers stratégiques – les politiques et la représentation, la sensibilisation nationale, la pensée avant-gardiste et le perfectionnement professionnel – demeureront au centre de nos activités. Le présent plan stratégique présente une refonte de ces activités, maintenant regroupées au sein de trois grands produits stratégiques que nous offrirons aux caisses : la **représentation**, la **sensibilisation** et l'**information**.

Ce plan présente nos objectifs stratégiques pour 2019, ce que nous entendons accomplir au cours des trois prochaines années et ce que nous faisons déjà au quotidien pour nos caisses membres.

---

Fidèles à notre mission, nous gardons l'essor des caisses au cœur de nos actions.

## En 2019, nous allons :



### ...**REPRÉSENTER** les intérêts des caisses sur le plan législatif

---

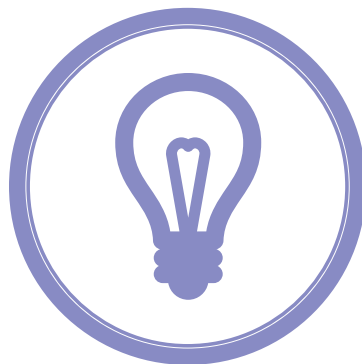
- En présentant au système le code de conduite commerciale des caisses et en commençant sa mise en œuvre
- En définissant des objectifs clairs pour notre campagne de sensibilisation à l'équité fiscale
- En synchronisant la collecte de données de l'ACCF et le dépôt des rapports réglementaires et en resserrant les partenariats sur les données avec les régulateurs
- En offrant de l'assistance en matière de conformité et en créant des outils de protection des données et de la vie privée



### ...**SENSIBILISER** le gouvernement, les médias et le public à la réalité des caisses

---

- En élaborant un plan et en ravivant l'intérêt pour un effort collaboratif de sensibilisation à la réalité des caisses
- En lançant le nouveau site web de l'ACCF et en augmentant la visibilité des caisses sur les médias sociaux
- En collaborant avec les centrales pour rédiger un plan de communication intégré pour les situations de crise



### ...communiquer des **INFORMATIONS** de spécialistes aux caisses pour les aider à élaborer leurs stratégies

---

- En proposant au conseil d'administration de l'ACCF une méthode permettant de recueillir et de diffuser des renseignements sur les nouvelles tendances et l'industrie en général
- En créant du matériel conçu pour les apprenants (qui leur donnera notamment le choix d'apprendre en ligne ou avec un instructeur)
- En élaborant un plan triennal de forums et de conférences

## Dans trois ans :



- Les politiques gouvernementales touchant les caisses refléteront l'amélioration des lois fédérales et provinciales
- La réglementation aura été ajustée pour tenir compte de la taille et des ressources des caisses
- Les caisses recevront de l'aide pour répondre aux normes réglementaires et aux attentes nationales en matière de conformité



- Les caisses apporteront un soutien constant aux efforts de sensibilisation nationaux de l'ACCF
- L'ACCF cultivera activement la réputation des caisses dans les médias et auprès du gouvernement et d'autres acteurs



- Les caisses disposeront d'informations sur l'industrie pour élaborer leurs stratégies
- Les employés et les administrateurs des caisses profiteront de matériel pédagogique de haut niveau
- Les caisses participeront à des conférences et à des événements qui les aideront à atteindre leurs objectifs

### MODÈLE DE FINANCEMENT

D'ici 2021, les caisses s'engageront à participer au financement durable de l'ACCF afin d'assurer la pérennité et la santé de leur association commerciale nationale.

# AU SERVICE DE NOS MEMBRES – PRODUITS ET SERVICES OFFERTS EN 2019



## POLITIQUES

**Contribuer à l'élaboration de politiques législatives et réglementaires favorables aux caisses**

- Un contact avec les organismes importants pour notre industrie, dont la Banque du Canada, la Banque de développement, le Conseil mondial des coopératives d'épargne et de crédit, le Conseil canadien pour le commerce autochtone, la SCHL, la FDC, le FMI, Financement agricole Canada et le DIACC
- Une représentation au sein d'importants organes d'élaboration de politiques
- Une voix respectée dans le dialogue sur les politiques provinciales et fédérales qui s'appuie sur la recherche et sur des données



## RELATIONS GOUVERNEMENTALES

**Améliorer la législation fédérale et provinciale touchant les caisses**

- Un défenseur de la réglementation adaptée à la réalité des caisses
- L'influence du Caucus multipartite sur les coopératives financières dans les dossiers fédéraux et d'autres organismes semblables ailleurs au Canada
- Un soutien aux efforts de représentation et de mobilisation individuels des caisses
- Des campagnes de représentation et de mobilisation coordonnées (équité fiscale, réduction du fardeau administratif, suffisance du capital, éducation financière, réglementation unique du prêt sur salaire)



## CONFORMITÉ

**Aider les caisses à répondre aux attentes en matière de conformité**

- Une assistance stratégique et des outils pratiques pour la gestion de la conformité réglementaire
- La traduction des normes réglementaires et prudentielles internationales
- Une série de webinaires sur la conformité
- Le Bureau de la prévention des crimes des coopératives financières
- Des marques de commerce nationales



## MARKETING ET COMMUNICATIONS

**Augmenter la notoriété des caisses à l'échelle nationale**

- Une stratégie de communication visant à faire connaître et à promouvoir la proposition de valeur des caisses
- Des messages et des publications de médias sociaux pertinents et spécialement rédigés pour les caisses
- Des trousseaux et des campagnes de marketing nationales
- Des produits de commerce au détail achetés en gros à l'échelle du système et personnalisables selon les besoins des caisses
- De la recherche en marketing



## RECHERCHE

**Diffuser des idées ayant un effet positif sur la stratégie des caisses**

- Un accès gratuit aux abonnements à des publications de recherche de l'ACCF :
  - Le Conference Board du Canada
  - Institut de recherche Filene
  - FIRM Household Borrowing Survey
  - FIRM Residential Mortgage Survey
  - Indice du service à la clientèle d'IPSOS
  - Risk Management Association
- Un programme de recherche conçu pour défendre les intérêts des caisses et faire des acteurs de notre secteur des prêteurs et des partenaires en matière de bien-être financier de premier choix



## RÉPUTATION

**Rehausser l'image des caisses aux yeux des décideurs et des influenceurs**

- Une réponse coordonnée du système aux nouveaux enjeux et en cas de crise
- Une aide concernant les communications stratégiques et les messages portant sur un sujet unique
- Des éléments de communication de grande valeur (Rapport des coopératives financières sur les retombées économiques et communautaires, Prix des meilleurs services bancaires d'IPSOS, journée internationale des caisses de crédit, etc.)

# AU SERVICE DE NOS MEMBRES – PRODUITS ET SERVICES OFFERTS EN 2019



## PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

Offrir une formation de haut niveau aux administrateurs et aux employés des caisses

- La collaboration des RH et de professionnels de l'apprentissage
- Des solutions de perfectionnement flexibles qui donnent de la latitude à l'apprenant
- La possibilité pour les caisses de contribuer et de proposer du contenu et des sujets prioritaires
- Des partenariats avec les caisses qui souhaitent tirer le maximum de leur budget et de leurs ressources de formation



## ÉVÉNEMENTS

Tenir des événements nationaux pour faire la promotion de l'apprentissage et de la collaboration à l'échelle du système

- Congrès national de l'ACCF, Forum sur la trésorerie et les finances, Conférence des coopératives financières sur le prêt, Forum sur les affaires commerciales, activité Hike the Hill et Forum sur les relations gouvernementales, Symposium de recherche Filene
- Des activités thématiques et des occasions de réseauter, d'échanger et de résoudre des problèmes avec d'autres caisses
- Un accès à des vendeurs et à des fournisseurs intéressants qui commanditent les événements du système
- Des événements conçus pour traiter des besoins actuels et futurs de l'industrie



## COORDINATION DU SYSTÈME

Rapprocher les caisses pour stimuler la croissance du système

- Des occasions de collaborer au sein des comités et des groupes de travail de l'ACCF : comité consultatif des affaires législatives et réglementaires, comité consultatif des institutions financières fédérales, groupe de travail sur les relations gouvernementales, comité des retombées communautaires, comité consultatif sur la conformité nationale, groupe de travail des responsables de la conformité de centrales, comité du perfectionnement professionnel et de la formation, comité national des prêteurs, comité consultatif sur la recherche, conseil national du marketing, Financement agricole Canada – comité de liaison des coopératives financières, comité national des jeunes leaders, stratégie des coopératives financières pour les propriétaires d'entreprises



## INFORMATION ET TENDANCES

Faire connaître les nouvelles tendances et diffuser de l'information sur l'industrie

- Des webinaires présentés en temps opportun pour étudier les questions d'actualité et les occasions à saisir pour les caisses
- Des documents de réflexion sur les questions stratégiques qui touchent les caisses
- Le bulletin d'information *Connections* et la revue *Enterprise*, qui présentent les dernières informations et les plus récentes actualités au sujet des caisses canadiennes



## DONNÉES

Procéder à des analyses de données approfondies pour guider les efforts de représentation et de sensibilisation

- Le portail d'information des coopératives financières (CUIP)
- L'outil d'analyse comparative des coopératives financières
- Des rapports sur les résultats du système, dont le palmarès des 100 plus grandes caisses



## SERVICES GÉRÉS

Offrir des services à valeur ajoutée conçus pour les caisses

- Projets commandités par la LCUC – portefeuilles numériques
- Gestion coopérative des nœuds
- Activités de gestion concernant la CEDA et Acculink
- Représentation auprès d'Interac
- Conformité du réseau
- Programme d'acquisition de GA



**CCUA** | **ACCF**  
Canadian Credit Union Association | Association canadienne des coopératives financières

[ccua.com](http://ccua.com)

