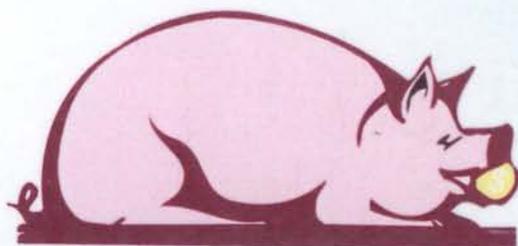


**Démystifions
le fonctionnement
d'une caisse populaire.**



LES SERVICES **D'UNE *CAISSE POPULAIRE***

**Document réalisé grâce aux initiatives fédérales provinciales conjointes
en matières d'alphabétisation (IFPCA)**

Manon Lesage, formatrice

Le Centre d'alphabétisation l'Ardoise
499-2, Bona Dussault
Saint-Marc-des-Carières
GoA 4Bo

DÉCEMBRE 2000

**Démystifions
le fonctionnement
d'une caisse populaire.**

REMERCIEMENTS

Centre de documentation
sur l'éducation des adultes et la condition féminine
CDÉACF, 110, rue Ste-Thérèse, bureau 101
Montréal (Québec) H2Y 1E6
Téléphone: (514) 876-1180



**LES SERVICES
D'UNE CAISSE POPULAIRE**

Document réalisé grâce aux initiatives fédérales provinciales conjointes
en matières d'alphabétisation (IFPCA)

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier tous les apprenants qui fréquentent le Centre l'Ardoise. Des nombreuses qualités qui façonnent leurs personnalités, il nous semble que c'est la démonstration quotidienne de leur courage qui renouvelle notre énergie et notre enthousiasme. Sans eux, la conception même de ce travail ne nous serait peut-être jamais venue à l'idée.

Nous tenons à souligner l'excellente collaboration de :

Madame Lucie Cloutier, agente à la Caisse populaire de Saint-Marc-des-Carières.

AVANT-PROPOS

Lorsque le Centre d'alphabétisation l'Ardoise fut créé en 1996, les fondatrices ont décidé de s'établir dans l'ouest du comté de Portneuf, car après réflexion, il s'avérait que les citoyens habitant cette partie du territoire portneuvien étaient dans le besoin quant aux services d'alphabétisation populaires.

Le territoire de Portneuf étant immense et le transport public inexistant, les fondatrices s'aperçurent rapidement que ces réalités seraient des embûches de taille à surmonter. Un bon nombre d'apprenants s'inscrivirent, mais plusieurs résidents de l'extérieur ne purent venir. Ce fait explique la création d'un service itinérant d'alpha.

Quelques municipalités situées au sud du comté bénéficient déjà du service itinérant d'alpha, mais il nous reste à le développer dans le secteur nord. L'atteinte de cet objectif est réalisable grâce aux initiatives fédérales-provinciales conjointes en matière d'alphabétisation (IFPCA).

Ce projet nous permet d'offrir des activités d'apprentissages semblables à celles se déroulant au Centre. De plus, nous avons l'opportunité de créer du matériel didactique favorisant l'intégration des apprenants à la vie démocratique et à l'appropriation de leur citoyenneté.

Le matériel réalisé est un outil qui a pour but de démystifier les mécanismes de fonctionnement **d'un parti politique** et **d'une caisse populaire**. Il favorisera, sans doute, chez les apprenants une meilleure compréhension des services auxquels ils ont droit.

Nous espérons que l'utilisation de ces cahiers sera agréable et formateur.

L'équipe de l'Ardoise
Saint-Marc-des-Carières

TABLES DES MATIÈRES

Les dirigeants

- Le conseil d'administration 2
- Le conseil de vérification et de déontologie 3
- Le vérificateur 3

Les employés

- La direction générale 4
- Les services aux particuliers 5
- Les services aux entreprises 5
- Les services de convenance 5

Votre caisse populaire est-elle en bonne santé ? 6

Des frais d'utilisation à payer 7

- Les forfaits à tarif fixe mensuel (tableau) 8
- « Forfait économique » ou « Forfait autonome » 9
- Grille des frais d'utilisation (tableau) 10

Un livret de caisse anonyme 11

Démystifions
le fonctionnement
d'une caisse populaire.

LES DIRIGEANTS



**LES SERVICES
D'UNE CAISSE POPULAIRE**

Document réalisé grâce aux initiatives fédérales provinciales conjointes
en matières d'alphabétisation (IFPCA)

Les dirigeants

Le conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration d'une caisse doivent s'assurer du bon fonctionnement de l'organisme. Ils maintiennent les orientations, les valeurs et les décisions qui ont été adoptées lors de l'assemblée générale annuelle. Ils étudient et repensent les modes de fonctionnement de leur institution afin de proposer des objectifs à atteindre à l'équipe de travail. Ils proposent des moyens pour atteindre des objectifs. Ceci peut se traduire par des formations continues offertes au personnel en place afin que les services soient toujours de qualité. Ils doivent rendre compte de leurs décisions en assemblée générale tout comme ils veillent à la préparation des rapports d'activités et des bilans financiers présentés à cette même assemblée. Ils évaluent le travail fait par la direction et les employés. Ils gèrent les ressources humaines, ils embauchent et congédient les travailleurs.

Le conseil de vérification et de déontologie

Les membres du conseil de vérification et de déontologie ont pour tâche principale de surveiller globalement les opérations et le fonctionnement de la caisse. Ils doivent s'assurer que l'argent des membres soit en sécurité et que la caisse gère sainement et prudemment des millions de dollars. Ils veillent à ce qu'il n'y aille aucun favoritisme ainsi ils contrôlent toutes situations de conflits d'intérêts.

Par exemple :

Lorsque des prêts sont accordés à des membres qui sont employés à la caisse ou à des personnes liées aux dirigeants, le conseil s'assure que les conditions des prêts soient les mêmes pour tout le monde.

Le vérificateur

Ce responsable relève du Bureau de la Surveillance et de la Sécurité financières chez Desjardins. Après avoir vérifié les états financiers produits par votre caisse, il dépose son rapport annuel.

Démystifions
le fonctionnement
d'une caisse populaire.

LES EMPLOYÉS



**LES SERVICES
D'UNE CAISSE POPULAIRE**

Document réalisé grâce aux initiatives fédérales provinciales conjointes
en matières d'alphabétisation (IFPCA)

Les employés

La direction générale

La direction générale planifie, coordonne et contrôle le personnel et l'ensemble des activités afin d'assurer aux membres des services de qualité en fonction de leurs besoins. La direction fournit aux membres du conseil d'administration toutes les informations pertinentes facilitant leurs prises de décision et elle exécute les résolutions. Elle évalue les services et le personnel et veille à ce que ces derniers suivent des cours de perfectionnement. Le directeur ou la directrice représente la caisse officiellement auprès du grand public et des partenaires.

Les services aux particuliers

Ces services s'adressent aux personnes qui souhaitent obtenir ou adhérer à :

- une assurance vie,
- un prêt hypothécaire,
- une marge de crédit personnelle,
- des dépôts à terme
- des fonds de placement, etc.

Dans ces cas, un conseiller en finance est rencontré.

Les services aux entreprises

Ces services s'adressent aux entreprises seulement. Les services sont sensiblement les mêmes que ceux accordés aux particuliers.

Par exemple :

Le dirigeants d'un centre d'alphabétisation désirent acheter la maison dans laquelle les activités d'alpha se déroulent. Ils devront rencontrer un conseiller de la caisse qui leur donnera toutes les informations relatives à un prêt hypothécaire.

Les services de convenance

Ces services sont généralement assumés par les caissières, les caissiers et les commis. Les caissières et les caissiers nous répondent lorsque nous nous présentons au comptoir. Les commis travaillent plus dans l'ombre et leurs tâches sont variées. Ces derniers s'occupent entre autre de préparer le guichet automatique afin qu'il réponde aux demandes des utilisateurs et ils ouvrent le guichet, en début de journée par exemple, pour trier les factures et l'argent reçus.

Démystifions
le fonctionnement
d'une caisse populaire.

***VOTRE CAISSE
EST-ELLE EN BONNE
SANTÉ ?***



**LES SERVICES
D'UNE CAISSE POPULAIRE**

Document réalisé grâce aux initiatives fédérales provinciales conjointes
en matières d'alphabétisation (IFPCA)

Votre caisse populaire est-elle en bonne santé ?

Si votre caisse populaire est en bonne santé financière, elle effectuera des paiements de **ristournes**.

Qu'est-ce que ce mot signifie ?

- **C'est la part des bénéfices qu'une coopérative accorde à ses membres en fin d'année financière.**

C'est de l'argent que la caisse a accumulé pendant son année financière. Une caisse en bonne santé réalise des profits. Ce sont ses dirigeants qui décident de retourner aux membres les profits.

Ces profits, d'où viennent-ils ?

- Ils viennent de trois (3) sources.
 - 1) Il y a les **intérêts payés** par un membre sur un prêt hypothécaire, par exemple.
 - 2) Il y a les **intérêts reçus** à partir des placements d'argent des membres.
 - 3) Il y a les **frais d'administration** payés par les membres utilisateurs.

Démystifions
le fonctionnement
d'une caisse populaire.

— DES FRAIS —
D'UTILISATION
À PAYER



LES SERVICES
D'UNE CAISSE POPULAIRE

Document réalisé grâce aux initiatives fédérales provinciales conjointes
en matières d'alphabétisation (IFPCA)

Des frais d'utilisation à payer

À partir de votre livret de caisse « **Épargne avec opérations** », veuillez inscrire le montant que vous payez pour utiliser les services automatisés et les services au comptoir.*

*Regardez bien votre livret, car à la fin de chaque mois, il y a des frais que vous payez. Ils sont inscrits à côté du code **ADM** (pour administration).

Inscrivez ce montant : _____ \$.

- Les gens âgés de soixante (60) ans et plus ne paient pas de frais d'utilisation pour leur compte épargnes avec opérations.
- Pour les jeunes âgés de zéro (0) à dix-sept (17) ans, le compte Profit Jeunesse Desjardins ne comporte aucun frais d'utilisation. Les frais d'utilisation sont aussi réduits pour les jeunes de dix-huit (18) à vingt-quatre (24) ans.

Si vous faites toutes vos transactions **au comptoir** et si vous payez plus que **douze (12) dollars par mois**, sachez que vous pouvez payer moins cher.

Comment ? En vous inscrivant à un forfait à tarif fixe mensuel.*

***Regardez le tableau de la page suivante.**

Les forfaits à tarif fixe mensuel :

Nombre de transactions par mois :	Économique 2.00\$(1)	Autonome 6.50\$(1)	Mixte 11.95\$(1)
-Chèques	2	3	
-Transactions services automatisés + Accès D (téléphone et Internet)	} 5	} 40(2)	} 60
-Transactions au comptoir	0	0	

1. Des frais vous seront chargés pour des transactions supplémentaires.
2. Incluant des chèques. Ceci ne comprend pas le paiement des factures non inscrites à votre dossier.

Si vous ne fréquentez pas le comptoir et que vous possédez une carte de guichet automatique, vous êtes peut-être éligible au « **forfait économique** » ou au « **forfait autonome** ». Il vous suffit de regarder le tableau précédent et de vous évaluer en tant qu'utilisateur.

Posez-vous les questions suivantes :

- Combien de chèques faites-vous par mois ?
- Combien de transactions automatisées faites-vous par mois ?

Sachez qu'il vous est toujours possible de vous rendre à votre caisse populaire pour demander un **rapport détaillé** de toutes vos transactions mensuelles. Ainsi, vous pourrez faire un **choix éclairé**.

- **En terminant, pour connaître les frais d'utilisation d'un compte « Épargne avec opérations », nous vous invitons à consulter le tableau de la page suivante**. À la lumière de ce tableau, peut-être changerez vous certaines de vos habitudes.

Voici la grille des frais d'utilisation :

En vigueur depuis le 1^{er} avril 2000

Guichet automatique	Épargne avec opérations
• Dépôt	Gratuit
• Retrait(3) et virement	0.45\$
• Mise à jour du livret ou relevé des opérations	Gratuit
• Paiement de factures	
- inscrites à votre dossier	0.45\$
- non inscrites à votre dossier	1.00\$
Chèque	0.60\$
Paiement direct Desjardins(4)	0.40\$
AccèsD mode autonome « téléphone et Internet »	
• Virement, paiement de factures	0.45\$
AccèsD mode assisté(5) téléphone	
• Virement, paiement de factures	0.60\$
Dépôt direct	Gratuit
Retrait direct (paiement préautorisé)	0.45\$
Virement automatisé inter-comptes	Gratuit
Virement automatisé inter-folios, inter-Caisses	0.45\$
Comptoir	
• Retrait et virement	0.75\$
• Paiement de factures	1.35\$

- Lorsqu'un guichet automatique d'une autre institution est utilisé, des frais de 1.25\$ vous seront chargés si vous utilisez le réseau INTERAC. Si vous utilisez le réseau PLUS des frais de 2.50\$ vous seront chargés.
- Vous ne paierez aucun frais supplémentaires, si vous faites un paiement direct dans le réseau INTERAC.

Démystifions
le fonctionnement
d'une caisse populaire.

**UN
LIVRET
DE
CAISSE**

N° d'identification		Folio		
Date	Code	Retrait	Dépôt	Solde
13 MAI 99	IDGA		****214,12	***5540,08
13 MAI 99	IRGA	*****40,00		***5500,08
14 MAI 99	ACH	*****61,66		***5438,42
18 MAI 99	ACH	*****44,25		***5394,17
19 MAI 99	ISAL		****284,65	***5678,82
21 MAI 99	IRGA	*****40,00		***5638,82
21 MAI 99	ACH	*****40,23		***5598,59
26 MAI 99	ISAL		****284,65	***5883,24
26 MAI 99	DCN	*****25,00		***5858,24
26 MAI 99	ACH	*****23,50		***5834,74
26 MAI 99	IRGA	*****60,00		***5774,74
31 MAI 99	ACH	*****92,82		***5681,92

LORSQUE VOUS EFFECTUEZ VOTRE MISE À JOUR,

◆◆◆ INSÉREZ LE LIVRET EN LE POUSSANT VERS LA GAUCHE.

31 MAI 99	ADM	*****1,80		***5680,12
01 JUN 99	ADP	*****2,90		***5677,22
02 JUN 99	IRGA	****500,00		***5177,22
02 JUN 99	IRET	***1000,00		***4177,22
22 JUN 99	IRBL	****590,00		***3587,22
23 JUN 99	ACH	*****81,13		***3506,09
25 JUN 99	IDGA		****110,00	***3616,09
26 JUN 99	IDGA		****125,75	***3741,84
28 JUN 99	IRGA	****100,00		***3641,84
30 JUN 99	IPGA	*****66,23		***3575,61
30 JUN 99	ACH	*****58,32		***3517,29
30 JUN 99	ADM	*****3,75		***3513,34

Un REER à votre caisse Desjardins, c'est un moyen efficace et rentable pour améliorer votre position financière à la retraite tout en bénéficiant d'avantages fiscaux dès aujourd'hui.



**LES SERVICES
D'UNE CAISSE POPULAIRE**

Document réalisé grâce aux initiatives fédérales provinciales conjointes
en matières d'alphabétisation (IFPCA)

Un livret de caisse anonyme

Voici les transactions que Madame Hyrga a effectuées du 13 mai 1999 au 30 juin 1999. À la lumière des informations que vous trouverez, veuillez répondre aux questions suivantes.

***À chaque réponse que vous inscrirez, écrivez le code correspondant au livret de caisse.**

1. Madame Hyrga a-t-elle effectué un retrait inter-caisse sans livret ?
Si oui, quel est le montant de son retrait ? _____

2. Cette dame a-t-elle une assurance vie ?
Si oui, combien paie-t-elle chaque mois ? _____

3. Lui arrive-t-il souvent de faire des chèques ?
Si oui, quel est le montant de son chèque ? _____

4. Combien d'achats « paiements-directs » a-t-elle effectués pendant le mois de juin 1999 ? Veuillez inscrire le total des paiements-directs. _____

5. À combien s'élève ses frais d'utilisation (ADM)
pour le mois de mai 1999 ? _____
pour le mois de juin 1999 ? _____

6. Croyez-vous que cette personne devrait s'inscrire à un « forfait économique » ? Pourquoi ? _____

7. Cette personne a-t-elle une entente avec son employeur afin que son salaire soit déposé automatiquement à la caisse populaire ?
Si oui, quel est son salaire hebdomadaire pour le mois de mai 1999 ? _____

8. Lui arrive-t-il de déposer de l'argent au guichet automatique ?
Si oui, à combien s'élève ce montant ? _____

9. Quelles sont les transactions que Madame Hyrga a fait le 28 mai 1999 ?
Consultez la grille des frais d'utilisation à la page 10 et inscrivez les frais
pour chacune des transactions.

10. Madame Hyrga aurait pu sauver 0.45\$ le 28 mai 1999. Comment ?

**Réponse de la question 10. Madame Hyrga aurait dû en profiter pour demander de l'argent en plus lorsqu'elle a fait un achat
paiement-direct quelques heures plus tôt dans la même journée. Il lui en aurait coûté 0.40\$ seulement.**
