

# GRAND



La grande  
région  
de **Saint -  
Hyacinthe**  
Terre d'innovation

RENCONTRE AVEC  
M. JONATHAN ROBIN,  
MEMBRE DESJARDINS



**AVANTAGES EXCLUSIFS  
AUX MEMBRES**

Des rabais, des remises, des outils d'épargne, des privilèges et des services d'assistance.

Profitez-en dès maintenant!  
[desjardins.com/avantages](https://desjardins.com/avantages)



**Boucher**



**Desjardins**  
Caisse de Saint-Hyacinthe

# UNE RÉTROSPECTIVE POUR MIEUX SE PROJETER, POUR MIEUX VOUS SERVIR



Chers membres,

La fin d'une année est souvent l'occasion de porter un regard sur le chemin parcouru et de faire le bilan de nos réalisations. Alors que l'année 2014 s'achève, le constat que nous pouvons faire, à la Caisse, est que celle-ci s'est déroulée sous le signe du changement, mais aussi de la consolidation.

Ainsi, nous avons complété, en juillet dernier, la dernière étape du projet d'optimisation de notre réseau de distribution, ce qui amène celui-ci à comprendre aujourd'hui quatre centres de services, quatre centres libre-service et 19 guichets automatiques, tous situés dans un rayon de moins de 10 kilomètres.

Autre changement : notre Centre de services Les Salines est maintenant ouvert le samedi entre 9 h et 15 h. Le taux d'achalandage de ce centre et les commentaires reçus de nos membres nous permettent de voir que ce nouvel horaire est grandement apprécié et qu'il répond à un réel besoin de notre clientèle.

Nous avons également implanté les boucles de rétroaction, dont je vous parlais dans l'édition de décembre dernier, conjointement à nos clients mystères. L'information que nous récoltons grâce à ces deux méthodes de cueillette est très précieuse et alimente grandement notre processus d'amélioration continue.

À ce sujet, nous avons poursuivi, tout au long de l'année, nos efforts d'amélioration de nos processus internes et de développement de nos ressources. Notre objectif : vous faire vivre une expérience à la hauteur de vos attentes lors de chacun de vos contacts avec la Caisse. Je vous assure que tous les gestionnaires et les employés de la Caisse s'investissent dans cette démarche et ont à cœur d'atteindre cet objectif.

## Un plan d'affaires à la mesure de nos ambitions

Les membres du conseil d'administration et mes collègues du comité de direction, secondés par l'équipe de gestionnaires, mettent présentement la touche finale au plan d'affaires 2015 de la Caisse, lequel nous permettra de faire face aux défis de cette nouvelle année. L'élaboration et l'appropriation de ce plan est un travail d'équipe et nous sommes tous déjà mobilisés à sa réalisation.

## C'est le temps de fêter en famille!

Je terminerai ce billet en vous souhaitant un joyeux Noël et une belle et heureuse année 2015. Nous sommes privilégiés de vous compter parmi notre clientèle et nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez. Que cette nouvelle année vous apporte joie, sérénité, santé et prospérité.

**Serge Bossé, MBA**  
Directeur général

## HORAIRE DU TEMPS DES FÊTES

Mercredi **24 décembre**  
**FERMETURE À 12 H**

Mercredi **31 décembre**  
**FERMETURE À 12 H**

Jeudi et vendredi **25 et 26 décembre**  
**FERMÉ**

Jeudi et vendredi **1 et 2 janvier**  
**FERMÉ**

Votre opinion est importante pour nous. Si vous souhaitez que l'on aborde un sujet en particulier dans une prochaine édition, il suffit de nous le faire savoir en appelant au 450 768-3030, poste 2204, ou en écrivant à l'adresse courriel suivante: [notrecaisse@cgocable.ca](mailto:notrecaisse@cgocable.ca). Vos suggestions sont les bienvenues!

POUR LA VERSION ÉLECTRONIQUE DU GRAND,  
VISITEZ NOTRE SITE WEB: [WWW.NOTRECAISSE.COM](http://WWW.NOTRECAISSE.COM)



**Desjardins**  
Caisse de Saint-Hyacinthe

# RENCONTRE AVEC M. JONATHAN ROBIN, MEMBRE DESJARDINS

LA COMPAGNIE CONSTRUCTIONS ROBIN A REMPORTÉ, EN NOVEMBRE DERNIER, LE PREMIER PRIX DANS LA CATÉGORIE MAISON UNIFAMILIALE DE PRESTIGE (PLUS D'UN MILLION DE \$) POUR L'OUEST DU QUÉBEC DANS LE CADRE DE LA 24<sup>E</sup> ÉDITION DU GALA HABITATION. NOUS PROFITONS DE L'OCCASION POUR NOUS ENTREtenir AVEC SON VICE-PRÉSIDENT, M. JONATHAN ROBIN.



## Maskoutaine et prospère

*M. Robin, votre entreprise vient d'être reconnue encore une fois dans le cadre du Gala Habitation. Toutes nos félicitations. Pouvez-vous nous dire ce que ce prix représente pour vous et votre équipe?*

C'est un bel accomplissement, d'autant plus que la compétition est forte dans l'ouest de la province et que notre entreprise est établie à Saint-Hyacinthe.

*Justement, votre père, M. Robert Robin, a fondé la compagnie Constructions Robin il y a près de 40 ans et celle-ci jouit d'une grande notoriété dans la région. Qu'est-ce qui, selon vous, explique son succès?*

Plusieurs facteurs expliquent ce succès, mais je dirais que d'abord et avant tout, c'est la rigueur et la discipline dont mon père a fait preuve tout au long de ces années qui ont contribué à sa réussite professionnelle et à la croissance de l'entreprise. Sans oublier son côté visionnaire. Vous savez, mon père a traversé trois crises économiques, et même pendant ces moments difficiles, il a conservé ses immeubles et a continué de construire, ce qui lui a bien servi en bout de ligne. Mon père me dit souvent que dans l'immobilier, le temps donne toujours raison; le secret est donc de vivre vieux!

*Pouvez-vous nous parler un peu des différents champs d'expertise de la compagnie?*

On se spécialise dans la construction résidentielle et commerciale. On s'occupe aussi de la location résidentielle et commerciale de notre parc immobilier et on administre deux résidences pour personnes retraitées. Aussi, depuis quelques années, on fait de la construction et de la gestion hôtelière.

*Votre hôtel Holiday Inn Express & Suites est le premier hôtel possédant la certification LEED au Canada. C'était important pour vous de prendre ce virage?*

Oui, très important. Cela dit, il faut y croire. On le fait pour nous, pour nos employés et nos clients

actuels et futurs. On a un autre hôtel à Vaudreuil qui vise cette certification et on planifie construire d'autres hôtels de la même façon. La tour à bureaux que nous allons bâtir au M Rendez-vous Marchands va aussi viser cette certification.

Vous savez, on est peut-être des précurseurs ici au Québec mais en Europe, ce genre de certification, c'est devenu le standard. Nous, on y croit vraiment. Ce n'est pas une question d'argent, c'est une question de philosophie.

*Quels sont les projets d'importance sur lesquels la compagnie travaille présentement?*

Le plus important est celui du District 55 à Trois-Rivières. C'est un projet d'envergure qui s'étend sur 1,3 million de mètres carrés et qui compte environ 100 000 mètres carrés d'espace commercial et 1 500 unités d'habitation. Nous sommes sur le point de finaliser la venue du Colisée et le dossier du centre de foires avance bien aussi.

Il y a aussi la tour de six étages du projet M, dont je vous parlais plus tôt et qui sera bâtie en 2015, l'un des projets les plus verts du Québec utilisant quatre sources d'énergie différentes et où sera érigé notre siège social. Nous avons aussi un hôtel à Vaudreuil, avec un volet commercial, et on prépare d'autres projets commerciaux à Beloeil et Bromont ainsi que des projets résidentiels à Saint-Bruno et Drummondville. Sans oublier tous ceux que nous avons à Saint-Hyacinthe.

*Quelles sont vos visées pour l'entreprise? Où la voyez-vous dans 10 ans?*

Avec tous ces projets en cours, c'est difficile à dire mais selon notre plan stratégique, d'ici cinq ans nous aurons augmenté la valeur de notre parc immobilier de 40 %.

## La coopération, une valeur fondamentale

*La compagnie et votre famille contribuent à plusieurs causes sociales et aident de nombreux organismes locaux. C'est important pour vous de vous impliquer socialement au sein de la communauté?*

Oui, certainement. On appuie majoritairement des causes locales et des organismes qui viennent en aide aux gens dans le besoin. Par exemple, en 2010, on a construit la maison Enfant Soleil au coût de 0 \$. Aussi, mon père, ma sœur Nellie et moi acceptons souvent d'être présidents d'honneur de diverses campagnes de levée de fonds. C'est important et naturel pour nous de le faire.

*Constructions Robin a également contribué à la campagne Image de la grande région de Saint-Hyacinthe. Qu'est-ce qui vous a incité à vous impliquer?*

Une ville doit se vendre pour attirer les gens. Or, créer une image de marque, c'est la base de toute entreprise qui veut se vendre. Saint-Hyacinthe a énormément d'attraits, notamment ses institutions d'enseignement, son hôpital, son parc industriel et ses services à la population. Il faut s'afficher, se faire voir.

*Quelles sont vos aspirations pour la grande région de Saint-Hyacinthe?*

À mon avis, il est urgent que le dossier du train de banlieue et celui du tunnel du boulevard Casavant se réglent. Mais au-delà de ça, dans 10 ans, j'aimerais que la ville ait trouvé un équilibre entre ses parcs industriels, commerciaux et résidentiels, qu'il existe une synergie entre ces trois pôles. Toute personne peut demeurer ici, y étudier, y travailler et y consommer. On est capable d'offrir un beau milieu de vie aux Maskoutains actuels et futurs.

## Un partenariat basé sur la confiance

*Pour connaître du succès, une entreprise doit savoir créer des partenariats profitables. Pouvez-vous nous parler de la relation qu'entretient votre entreprise avec le Centre Desjardins Entreprises de la Vallée du Richelieu – Yamaska?*

Il faut savoir que la compagnie a 40 ans d'histoire et est partenaire avec Desjardins depuis 40 ans. Nous avons une relation très forte, très étroite avec Desjardins. Ce soutien est important pour nous car c'est rassurant de savoir qu'on peut compter sur un partenaire de longue date, un créancier qui va nous encourager et nous soutenir dans nos projets à venir. Ce n'est pas juste une question d'affaires, c'est une question de confiance. Desjardins constitue pour nous une bonne assise sur laquelle on peut s'appuyer pour poursuivre notre croissance.

*Votre famille entretient également une relation de longue date avec la Caisse Desjardins de Saint-Hyacinthe. Qu'est-ce qui explique votre loyauté envers la Caisse?*

Nous sommes loyaux à l'égard de la Caisse mais la Caisse l'est aussi à notre endroit. Elle nous fait confiance et c'est réciproque, et ce, depuis très longtemps.

*Merci beaucoup pour cet entretien M. Robin et bonne continuité.*



## L'OFFRE GLOBALE DESJARDINS

CHEZ DESJARDINS, LES CONSEILLERS ET PLANIFICATEURS FINANCIERS FONT PARTIE D'UN RÉSEAU DE PROFESSIONNELS ET D'EXPERTS QUI, TOUS ENSEMBLE, ACCOMPAGNENT LE MEMBRE DANS L'UNIVERS DU MONDE FINANCIER. C'EST CE QUE L'ON APPELLE «L'OFFRE GLOBALE DESJARDINS». MME SYLVIE LAPIERRE, DIRECTRICE, MARCHÉ DES PARTICULIERS, LA DÉMYSTIFIE POUR NOUS.

*M<sup>me</sup> Lapierre, en quoi consiste l'offre globale Desjardins?*

Il s'agit de l'ensemble des produits et services qu'un membre peut retrouver au sein de la Caisse, qui peuvent être offerts par le conseiller, le planificateur ou l'un de nos partenaires Desjardins et qui couvrent tous les besoins du membre.

*Pouvez-vous nous donner un exemple?*

Bien sûr. Prenons l'exemple d'un membre qui rencontre un conseiller pour une hypothèque. Évidemment, ce dernier se fera un plaisir de lui présenter diverses options de financement, mais il pourra également demander la collaboration d'un collègue de Desjardins Assurances générales, qui offrira au membre un éventail d'options pour assurer ses biens, ou d'un conseiller de Desjardins Sécurité financière, qui lui proposera des solutions de création de richesse et une variété de protections.

*Avez-vous un autre exemple de produit ou service Desjardins inclus dans l'offre globale?*

Un autre exemple est celui d'un membre qui désire faire des placements sur le marché boursier. Le planificateur financier pourra proposer au membre des produits offerts directement à la Caisse ou le mettre en contact avec un collègue de la firme de

courtage Valeurs mobilières Desjardins; tous deux sont en mesure de lui proposer des stratégies de placement qui conviennent à son profil d'investisseur. Au besoin, le membre pourra aussi être dirigé vers Gestion Privée Desjardins qui offre, entre autres, un service de gestion discrétionnaire de portefeuille.

Enfin, si un membre possède une entreprise, il pourra être référé à un directeur de compte de Desjardins Entreprises, qui sera en mesure de s'occuper du volet financement de l'entreprise du membre.

*Le conseiller et le planificateur financier de la Caisse sont donc un peu comme une porte d'entrée vers une foule de produits et services?*

Effectivement. En plus de réduire les démarches à effectuer, le membre est rassuré dans ses choix car il est en tout temps accompagné par son conseiller ou planificateur financier, qui a à cœur de bien le guider dans l'ensemble de ses projets et de lui proposer des stratégies financièrement avantageuses pour lui.

*Le membre est donc littéralement au cœur de cette offre globale?*

Tout à fait! Un membre de la Caisse a la chance d'avoir accès à une panoplie de produits et services performants et de



qualité, et qui répondent à l'ensemble de ses besoins. Un courtier ou une banque ne peut offrir tout ça sous un même toit.

*Le conseiller ou le planificateur financier joue donc un rôle très important pour le membre?*

En effet, le conseiller et le planificateur financier de la Caisse sont des experts entourés d'experts qui, individuellement et collectivement, sont au service du membre. Ils sont donc à la fois des créateurs et des protecteurs de prospérité durable, et ce, tout au long de la vie du membre.

J'invite d'ailleurs nos membres à contacter leur conseiller ou planificateur financier pour avoir tous les détails sur cette offre globale. Ces derniers seront plus qu'heureux de leur en faire profiter, si ce n'est déjà fait.

## NOUVELLE POLITIQUE CONCERNANT LES CHÈQUES À DOUBLE ENDOSSEMENT

La Caisse tient à informer ses membres que la politique d'encaissement des chèques à double endossement a dernièrement été revue par le Mouvement Desjardins, et ce, afin de réduire le risque de fraude et d'uniformiser cette pratique au sein des caisses du réseau. Ainsi, puisqu'il était difficile, voire impossible, pour une caisse de s'assurer que le bénéficiaire initial du chèque avait bel et bien endossé l'effet avant de le remettre à une tierce personne, les chèques à double endossement ne sont désormais plus acceptés, ni au comptoir ni au guichet automatique.

Pour plus d'information sur cette nouvelle politique, nous vous invitons à composer le 450 768-3030.

---

# LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE CHEZ LES ÂÎNÉS : COMMENT MIEUX COMPRENDRE CE PHÉNOMÈNE, LE PRÉVENIR ET CONNAÎTRE LES RECOURS POSSIBLES

---

Depuis quelques années, la maltraitance financière chez les aînés a fait les manchettes. Entre le 1<sup>er</sup> octobre 2010 et le 30 septembre 2011, sur 4 879 appels logés à la Ligue Aide Abus Aînés, 35 % faisaient référence à des situations concernant la maltraitance financière et psychologique.

Dans la plupart des cas, les gestes avaient été posés par des proches des personnes, souvent des membres de leur famille. Comme ces abus peuvent entraîner un appauvrissement des aînés et avoir des conséquences graves sur leur bien-être et leur santé, l'ACEF Montérégie-est a cru bon produire une brochure afin de mieux cerner ce phénomène et de conseiller la population face à cette réalité. Cette brochure identifie les mécanismes de la

maltraitance, donne des exemples concrets et nomme les ressources et les recours possibles. Elle se veut donc un outil de sensibilisation pratique pour permettre aux aînés et à leurs proches de reconnaître les signes et les indices de maltraitance, et ainsi les aider à s'en prémunir.

Pour vous procurer un exemplaire de cette brochure, vous êtes invités à contacter le bureau de Saint-Hyacinthe de l'ACEF Montérégie-est au 450 252-0808.

Vous trouverez également plusieurs conseils en matière de sécurité financière sur le site de Desjardins à l'adresse [desjardins.com/securité](http://desjardins.com/securité).

---

## LE VIRAGE VERT DE LA CAISSE SE POURSUIT

---

Soucieuse de l'environnement, la Caisse Desjardins de Saint-Hyacinthe a lancé, en janvier 2013, son plan de développement durable, lequel comprenait des stratégies et des moyens qui visaient à réduire l'empreinte écologique de la Caisse. La fin de l'année 2014 marque l'aboutissement de ce plan. Nous sommes heureux de profiter de cette édition du Grand pour vous faire part de quelques-unes des actions que nous avons posées en cours d'année :

- Notre personnel a été sensibilisé face au développement durable par l'intermédiaire de billets dans le journal interne de la Caisse.
- Des concours ayant pour but de promouvoir différentes pratiques environnementales ont été organisés.
- Des bacs de recyclage ont été installés dans les aires communes des centres de services.
- Nos efforts de réduction de papier ont été poursuivis.
- L'achat local a continué à être favorisé.

Ce n'est pas tout! Compte tenu de la volonté des dirigeants et des employés de la Caisse de continuer à contribuer à créer un monde plus écologique et équitable, il a été convenu d'implanter, dès 2015, un nouveau plan de développement durable. Ce plan est actuellement en processus d'élaboration et comprendra, entre autres, l'implantation de mesures d'amélioration de la performance écologique de nos bâtiments et d'un processus de redistribution des excédents alimentaires.

Puisque chaque petit geste compte, nous vous encourageons à entamer une démarche similaire dans votre milieu de travail et à faire profiter, vous aussi, la collectivité des retombées de celle-ci. Car changer le monde, ça se fait un geste à la fois!



### L'Offre habitation verte

Saviez-vous que vous pouvez profiter d'un avantage lors de l'acquisition d'une habitation neuve écologique ou lorsque vous faites des rénovations écologiques en vertu des programmes de certification reconnus par Desjardins? En effet, l'Offre habitation verte, rattachée au financement hypothécaire, propose l'accès à :

- une tarification concurrentielle;
- tous les termes et produits hypothécaires offerts;
- des bonifications avantageuses et distinctives, comme des remises en argent, des rabais, des gratuités et le service Assistance habitation.

Certaines conditions, exclusions et limitations s'appliquent. Rendez-vous sur [desjardins.com/Maison-Verte](http://desjardins.com/Maison-Verte) pour tous les détails.

# FÉLICITATIONS AUX 27 GAGNANTS DU PROGRAMME DE BOURSES D'ÉTUDES DE LA CAISSE !

La Caisse Desjardins de Saint-Hyacinthe place l'éducation au cœur de ses priorités et mise sur le savoir et les connaissances pour contribuer à l'avancement de notre société et au développement des jeunes de notre région. Par son programme de bourses d'études, elle récompense la persévérance des étudiants et étudiantes et les encourage à poursuivre leurs études jusqu'au diplôme convoité.

La Caisse est heureuse de vous présenter les 27 récipiendaires de son programme de bourses d'études, édition 2014 :

Niveau professionnel	Niveau collégial	Niveau universitaire
Mélissa Jodoin	Alexandre Bisson	Olivier Ariel
Dominic Labonté	Olivier Fontaine	Maxime Belval
Maggie Labrecque	William Fafard-Cabana	Samuel Caron
Maxime Lavallée	Camille Godbout	Benoit Dion
Paméla Tremblay-Auclair	Camille Blanchette-Sinotte	Mathieu Dion
	Judith La Rivière-Morin	Debbie Desmarais
	Daphnée Gravel	Marie-Pier Domingue
	Nicolas Marcotte	Andréanne Forget
	Joany Martin-Labelle	Bruno Jetté
	William Overbeek	Sarah Pinard
	Anaïs Paradis	Toby Roy

## LA LOYAUTÉ ET L'ENGAGEMENT RECONNUS

Comme à chaque année, la Caisse a profité de la Semaine de la coopération, qui avait lieu du 12 au 18 octobre dernier, pour souligner la loyauté et l'engagement de 10 employés et deux dirigeants qui œuvrent au sein du Mouvement Desjardins depuis 15, 20, 25, 30 ou 35 ans.

Tout au long de la semaine, ces personnes ont reçu des marques de reconnaissance de la part de la direction, de leur gestionnaire et de leurs collègues, qui sont privilégiés de bénéficier de l'expérience, du dévouement et du professionnalisme de ces personnes. Cette semaine s'est conclue par un dîner festif, au cours duquel un album souvenir leur a été remis, suivi d'une séance de soins bien mérités.

Nos jubilaires posent en compagnie de M. Serge Bossé, directeur général de la Caisse Desjardins de Saint-Hyacinthe. Il s'agit, dans l'ordre habituel, de : Josée Corriveau, Francine Tousignant, Nicole Geoffrion, Lyne Lussier, Isabelle Leduc, François Marchesseault, Serge Bossé, directeur général, Pascale Des Ormeaux, Ginette Guilbault, Céline Desnoyers, Nicole Pepin et Jacques Sylvestre. Absent de la photo : Yanick Graveline





## **REER – CELI:**

**POUR VOUS SENTIR LIBRE  
ET PROFITER PLEINEMENT DES  
GRANDS JOURS DE VOTRE VIE**

**2 MARS 2015**

Date limite pour cotiser au REER.  
Rencontrez votre conseiller

**1 800 CAISSES**  
[desjardins.com/ReerCeli](http://desjardins.com/ReerCeli)



**Jadoul**



**Desjardins**  
Caisse de Saint-Hyacinthe