



Tous engagés



Desjardins
Caisse du Centre-est
de Montréal



Message de la présidente

Chers membres,

C'est avec fierté que nous vous présentons cette revue des principales réalisations de votre caisse durant l'année financière 2019.

L'année qui vient de se terminer a suscité beaucoup d'attention, particulièrement en raison de la fuite des renseignements personnels annoncée le 20 juin 2019. Cette situation ne doit toutefois pas nous empêcher de souligner les belles réalisations de notre caisse dans notre collectivité.

Des administrateurs compétents et représentatifs

La Caisse a tenu en 2019 son premier appel de candidatures dans une formule renouvelée afin de pourvoir les postes au sein de son conseil d'administration. Cette démarche permet au conseil de s'assurer de détenir collectivement les compétences requises et d'être représentatif de nos membres.

Engagés dans la lutte et l'adaptation aux changements climatiques

Les changements climatiques figurent parmi les défis les plus importants auxquels le monde est confronté, et il s'agit d'une préoccupation grandissante chez nos membres. Desjardins concrétise plusieurs engagements pour assurer son rôle grandissant dans la transition vers une économie sobre en carbone. Entre autres, nous sommes maintenant carboneutres et nous déployons des initiatives d'accompagnement pour nos membres particuliers et entreprises afin de les soutenir dans la transition énergétique. Nous ajoutons aussi progressivement des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance à nos décisions d'affaires pour favoriser une finance qui respecte l'environnement et les collectivités.

Engagés pour la jeunesse et notre collectivité

Nous sommes également fiers de faire rayonner les jeunes avec notre programme Tous engagés pour la jeunesse. Celui-ci regroupe des dizaines d'initiatives mises en œuvre par Desjardins, comme des programmes d'éducation financière, des bourses, des initiatives parascolaires, des produits de finance solidaire ou des partenariats, dont *Place aux jeunes en région* et le *Grand défi Pierre Lavoie*.

Sous forme de bourses, de dons et commandites et grâce aux programmes jeunesse, Desjardins démontre sa générosité et son engagement envers les jeunes de 6 à 30 ans, partout au Québec et en Ontario. Desjardins a annoncé en 2019 un engagement de 50 M\$ par année pour appuyer les jeunes dans quatre grands domaines : l'éducation, la santé et les saines habitudes de vie, l'emploi et l'entrepreneuriat ainsi que l'engagement social.

C'est votre engagement envers la Caisse qui nous permet d'enrichir non seulement la vie des jeunes, mais celle de toute notre communauté, en soutenant des projets structurants qui rassemblent différents acteurs autour d'un objectif commun et qui génèrent des retombées à long terme au sein de notre collectivité. Notre Fonds d'aide au développement du milieu est l'un des outils privilégiés pour y parvenir. L'an dernier, nous avons ainsi distribué 312 601 \$. À cette somme s'ajoutent 224 289 \$ sous la forme de dons et de commandites.

Grâce à vous, nous avons notamment contribué à la réalisation de différents projets qui ont eu un effet positif sur notre territoire et auprès de nos communautés.

Remerciements

Le dynamisme de la Caisse dans son milieu ainsi qu'auprès de ses membres est en grande partie tributaire des gens qui y œuvrent. J'aimerais donc remercier chaleureusement celles et ceux dont le quotidien vise toujours à mieux vous servir : le personnel de la Caisse, les gestionnaires ainsi que les membres du conseil d'administration. Leur objectif demeure de travailler toujours dans votre intérêt, et c'est sous la direction de M. Michel Gamelin que leurs efforts prennent tout leur sens. Je tiens également à mentionner la collaboration de tous nos partenaires du Mouvement Desjardins sans laquelle nous ne pourrions répondre à chacun de vos besoins financiers.

Enfin, merci à nos membres pour la confiance qu'ils nous témoignent. C'est grâce à vous que nous pouvons être engagés dans vos projets et dans ceux de notre collectivité!

Marie-Claude Beaudin
Présidente

Siège social

6955, Jean-Talon Est
Montréal (Québec)
H1S 1N2

Centres de services

6430, rue Beaubien Est
5674, rue Sherbrooke Est
8127, boulevard Saint-Michel
4565, rue Jean-Talon Est
8050, boulevard Lacordaire
6406, rue Sherbrooke Est

Heures d'ouverture

Lundi 9 h à 17 h
Mardi 9 h à 17 h
Mercredi ... 9 h à 20 h
Jeudi 9 h à 20 h
Vendredi ... 9 h à 17 h
Samedi..... 9 h à 16 h

Téléphone : 514 725-5050



Message du directeur général

Chers membres,

En 2019, votre caisse a poursuivi sa mission de répondre à l'ensemble de vos besoins financiers tout en contribuant au mieux-être économique et social de notre collectivité. Vous trouverez les résultats financiers détaillés de la Caisse ainsi que son rapport annuel sur le site www.desjardins.com/fr/votre_caisse/accueil.jsp?transit=81530261.

Nos résultats témoignent de la confiance des membres envers notre coopérative de services financiers. Ils reflètent également la saine gestion des affaires de la Caisse. Cette performance nous encourage à poursuivre nos efforts pour vous offrir des services et des solutions répondant toujours mieux à vos attentes.

Grâce à un volume d'affaires sous gestion de 5 602 216 000 \$, en hausse de 7,9 % par rapport à 2018, la Caisse est en bonne position dans son marché. Pour continuer à vous garantir la meilleure expérience comme membres, nous misons sur des produits novateurs et sur la qualité de notre prestation de services. Nous nous appuyons sur l'expertise de tous nos employés et sur celle de l'ensemble des spécialistes du Mouvement Desjardins.

En faisant confiance à votre caisse et en utilisant régulièrement ses produits et services, vous contribuez à sa bonne santé financière. Vous lui donnez les moyens de réaliser son plein potentiel et de déployer une offre de service dont tous les membres et notre collectivité peuvent bénéficier.

L'année financière en bref

	2019	2018	Variation (%)
	(M\$)	(M\$)	
Actif	2 804	2 569	9,1
Passif	2 502	2 292	9,2
Avoir	302	277	9,0
	(\$)	(\$)	
Excédents avant ristourne	31 572 000	28 708 000	9,9

Le rapport financier complet de la Caisse pour l'année financière 2019 est disponible sur son site Web au https://www.desjardins.com/fr/votre_caisse/accueil.jsp?transit=81530261.

Les membres et clients de Desjardins sont bien protégés

Notre ère numérique amène de nombreuses avancées, mais aussi des risques nouveaux. Comme nous avons à cœur l'intérêt de nos membres et de nos clients, nous voulons vous donner accès à des mesures de sécurité rassurantes. C'est pourquoi nous avons mis en place la Protection Desjardins, une protection unique qui est offerte gratuitement à l'ensemble des membres et clients.

Cette protection comprend quatre volets : la protection à 100 % des transactions financières que vous effectuez chez Desjardins et des actifs que vous y détenez en cas d'opérations non autorisées, l'accompagnement et la prise en charge personnalisés en cas d'utilisation frauduleuse de vos renseignements personnels, le remboursement jusqu'à concurrence de 50 000 \$ de certains frais engagés dans le cadre d'une démarche de restauration d'identité, ainsi que le service de surveillance du crédit d'Equifax pendant 5 ans. Pour bénéficier de ce service, le membre doit s'y inscrire sans frais grâce au code fourni par Desjardins.

Une offre accessible de la façon qui vous convient

En étant présents 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sur Internet et dans votre application AccèsD, nous nous assurons de vous offrir une accessibilité inégalée à nos produits et services.

En 2019, Desjardins a poursuivi sa modernisation en ajoutant de nouvelles fonctionnalités virtuelles à son offre. Par exemple, en plus du renouvellement de prêt hypothécaire entièrement numérique lancé en 2018, nous proposons maintenant le parcours *Ma première maison*. Les outils qu'il comprend favorisent l'autonomie des membres dans l'acquisition d'une première propriété. Ils peuvent ainsi déterminer un prix d'achat respectant leur budget et leur mode de vie, concevoir un plan d'action pour atteindre leur but ou consulter des fiches sur les maisons convoitées. À leur convenance, ils ont accès à un accompagnement virtuel ou téléphonique à toutes les étapes de leur démarche, et peuvent donc cheminer à leur rythme.

Nous poursuivons la distribution des nouvelles Cartes d'accès Desjardins. Dotées de la fonctionnalité *Flash*, elles vous permettent de régler de façon rapide et sécuritaire vos achats de 100 \$ et moins en approchant simplement votre carte du terminal du commerçant. Vous n'avez donc pas à y insérer celle-ci ni à composer votre NIP. Les membres reçoivent leur nouvelle carte à l'échéance de leur ancienne.

La Caisse a aussi récemment modernisé son parc de guichets automatiques. Avec leur écran tactile et la possibilité de faire des dépôts sans enveloppe, nos nouveaux guichets offrent une expérience bonifiée, simple et efficace.

La ristourne poursuit son évolution

Nous avons à nouveau fait évoluer la ristourne en y ajoutant la reconnaissance des produits d'assurance pour les membres particuliers, en plus de revoir son mode de calcul afin qu'il repose sur des données facilement accessibles aux membres. Nous vous proposons cette année le versement de 4 261 960 \$ pour la ristourne individuelle, désormais calculée sur les volumes d'affaires des membres (soldes aux comptes – épargne et crédit, et primes d'assurance). Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets structurants, nous recommandons l'affectation d'un montant de 627 286 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu.

Des gens engagés envers nos membres

Au-delà de ses résultats, la force de la Caisse repose sur ses employés. Ces personnes compétentes et dévouées s'assurent que les services de votre institution financière sont toujours avantageux pour les membres et qu'ils répondent à leurs besoins.

Je tiens également à souligner l'apport précieux des administratrices et des administrateurs de la Caisse. La proximité de notre coopérative avec ses membres ainsi que son rayonnement sont attribuables à leur engagement envers notre mission économique et sociale.

Nous sommes toutes et tous engagés dans la vie de nos membres et de nos communautés!

Michel Gamelin

Directeur général

Tous engagés

Engagés dans la vie des gens et des communautés

Le Fonds d'aide au développement du milieu (FADM), les dons et les commandites sont des leviers importants pour soutenir le dynamisme socio-économique de notre collectivité. Le FADM est constitué grâce à la générosité des membres qui, comme vous, acceptent qu'une partie de leur ristourne soit investie dans la communauté lors d'un vote tenu à l'assemblée générale annuelle.

En 2019, nous avons remis un total de 536 890 \$ en provenance du Fonds d'aide au développement du milieu ainsi qu'en dons et commandites pour appuyer plusieurs projets dans notre communauté dont notamment :

L'Anonyme

La Caisse est fière de soutenir L'Anonyme avec un don de 50 000 \$. Grâce à son véhicule bien identifié aux couleurs de l'organisme, L'Anonyme vient en aide aux citoyens sur notre territoire en faisant la promotion de comportements sécuritaires afin de prévenir la transmission de maladies par le sang et d'offrir de l'information, du matériel et du référencement. Une belle façon d'avoir un impact sur la santé de notre communauté!



Remise d'un chèque à L'Anonyme

La Maison d'Haïti

La Caisse a soutenu à la hauteur de 25 000 \$ le programme de la coordination famille de La Maison d'Haïti. Cet organisme communautaire et culturel bien connu dans Saint-Michel se dédie à l'éducation et à l'intégration des personnes et des familles immigrantes ainsi qu'à la création et au développement de liens étroits avec la société d'accueil.



Les champs d'action de la coordination famille se déploient à travers des activités d'alphabétisation, d'insertion économique, sociale et culturelle, d'intégration des jeunes et de soutien scolaire et parental.

Remise d'un chèque à La Maison d'Haïti

Le projet des ruches

En accord avec une de vos priorités établies lors de notre consultation de 2018 au sujet du Fonds d'aide au développement du milieu (FADM), la Caisse a financé l'installation d'un rucher sur le toit d'un de ses centres de services. Celui-ci compte quatre ruches et abrite quelque 40 000 abeilles à miel.

Nos milliers de nouvelles collègues ont pollinisé la flore urbaine dans un rayon de 3 à 5 km autour de la Caisse pendant tout l'été. À la fin de la saison, c'est 400 pots de miel qui ont pu être récoltés. C'est une fierté pour la Caisse de se joindre au mouvement pour une ville plus écologique.



Les ruches sur le toit du centre de services Saint-Michel

Forum développement Saint-Michel

La Caisse est fière d'avoir soutenu la 6^e édition du Forum économique de Saint-Michel à une hauteur de 15 000 \$. Sous le thème Dans l'œil de Saint-Michel, l'événement avait pour but de servir d'accélérateur de projets innovants et créatifs en permettant aux futurs entrepreneurs de réunir toutes les conditions de succès pour leur projet. L'événement était organisé par l'arrondissement de Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension, en collaboration avec PME MTL Centre-Est et la Caisse.



M. Michel Gamelin, directeur général, accompagné de la gagnante et des autres partenaires de l'événement

Plusieurs projets innovants ont été présentés devant cinq experts, dont M. Laurent Chartrand, directeur à la Caisse de l'équipe Préparation à la retraite, afin de sélectionner les gagnants des bourses.

Coopérer, c'est aussi redonner

Choisir Desjardins, c'est aussi participer à un mouvement coopératif qui soutient les projets et les rêves de sa communauté, en plus de répondre aux différents besoins financiers de ses membres.

Ainsi, pour chaque compte ouvert depuis mai 2019, et ce, dans le but d'exprimer sa gratitude aux nouveaux membres, la Caisse a octroyé un montant de 20 \$ à un organisme du milieu qui œuvre dans un secteur d'intervention choisi par le membre.



L'éducation ayant été sélectionnée par la majorité des nouveaux membres, la Caisse a décidé de remettre les fonds aux écoles qui participent à la caisse scolaire. L'école Sainte-Anne a choisi d'appliquer son chèque de 750 \$ à un projet que chérissent beaucoup les élèves : le Club des petits animaux.

Le Club des petits animaux de l'école Sainte-Anne

Tous engagés (SUITE)

Engagés grâce à des produits de finance solidaire

CRÉAVENIR

Créavenir

Avec le programme Créavenir, la Caisse, en collaboration avec des partenaires du milieu, soutient les entrepreneurs de 18 à 35 ans qui peinent à accéder au financement traditionnel. Pour aider ces jeunes à démarrer ou à développer leur entreprise, nous leur offrons un financement flexible assorti d'une subvention pouvant être utilisée comme mise de fonds. Aucune garantie usuelle n'est exigée. Créavenir offre aussi aux jeunes entrepreneurs un accompagnement de proximité tout au long du démarrage de leur entreprise.

Microcrédit Desjardins aux entreprises

Avec le programme Microcrédit Desjardins aux entreprises, la Caisse appuie les travailleurs autonomes et entrepreneurs de tous âges qui n'ont pas accès aux réseaux traditionnels de crédit. Pour les encourager à démarrer ou à développer leur entreprise, nous leur offrons un financement adapté à leur réalité et un accompagnement de proximité fourni en partenariat avec Microcrédit Montréal.



Fonds d'entraide Desjardins

Avec le programme Fonds d'entraide Desjardins, la Caisse aide les personnes qui éprouvent des difficultés financières à renouer avec l'équilibre budgétaire et à mettre fin au cercle vicieux de l'endettement et du recours à des prêts abusifs. En partenariat avec l'ACEF du Nord de Montréal et l'ACEF de l'Est de Montréal, ce programme leur offre des consultations budgétaires gratuites, confidentielles et respectueuses afin d'analyser leur situation et de déterminer des solutions. Parmi celles-ci se trouve l'octroi d'un petit prêt d'urgence. Cette approche permet aux personnes qui en bénéficient de régler leur problème budgétaire à court terme. Elle rend aussi possible la mise en place des conditions favorisant un changement durable de comportement quant à la consommation et à la gestion des finances personnelles.

Engagés dans l'éducation financière des jeunes

Caisse scolaire

La Caisse participe également au programme de la caisse scolaire. Grâce à celle-ci, les enfants du primaire peuvent apprendre, entre autres, la valeur de l'argent et des biens de consommation ainsi que l'importance de se fixer un objectif d'épargne et de respecter ses engagements. En 2019, 489 jeunes ont participé à ce programme dans sept écoles de notre territoire :

- Sainte-Bernadette-Soubirous
- Sainte-Anne
- Saint-Donat
- Saint-Jean-Vianney
- Pensionnat Notre-Dame-des-Anges
- Notre-Dame-des-Victoires
- Notre-Dame-du-Foyer

Le site www.caissescolaire.com propose aux jeunes, aux parents et aux enseignants une foule d'activités ainsi que des vidéos et des jeux qui visent à rendre les jeunes autonomes, responsables et compétents.

Engagés auprès des jeunes du secondaire

Lab Finance

Le Lab Finance

Inspiré du modèle coopératif, le Lab Finance prend en charge la gestion du paiement des activités scolaires et parascolaires. Ce projet éducatif fait vivre aux élèves la gestion d'une entreprise et la prise de décision selon un modèle démocratique et participatif. Nous accompagnons actuellement un Lab Finance au sein de l'école secondaire Édouard-Montpetit.

La caisse étudiante

La caisse étudiante est une coopérative de services financiers de Desjardins établie dans une école secondaire et gérée par des étudiants bénévoles. Elle permet à ces derniers d'acquérir de saines habitudes financières tout en les initiant au rôle de gestionnaire d'une entreprise coopérative. Nous accompagnons actuellement une caisse étudiante au sein de l'école secondaire Joseph-François-Perrault.

Préparer son avenir financier avec Mes finances, mes choix^{MD}

MES FINANCES, MES CHOIX^{MD}

PROGRAMME D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Par l'entremise du programme d'éducation Mes finances, mes choix^{MD}, Desjardins accompagne les jeunes adultes à une étape de leur vie où ils doivent prendre de multiples décisions financières pour la première fois. Un des buts de ce programme est de les aider à devenir des consommateurs responsables en les préparant à prendre des décisions éclairées et à faire des choix qui leur ressemblent. Des ateliers sont offerts tout au long de l'année par différents partenaires de Desjardins.

Pour suivre les actualités de la Caisse, nous vous invitons à visiter le site web https://www.desjardins.com/fr/votre_caisse/accueil.jsp?transit=81530261 et le Facebook de la Caisse <https://www.facebook.com/CaisseCentreEstMontreal/>

