



Tous engagés



## Message du président

Chers membres,

C'est avec fierté que nous vous présentons les 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 du dossier des renseignements personnels rendu public 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 pour la relève de nos institutions

La Caisse croit qu'il est important que la composition de son conseil d'administration représente fidèlement son milieu et ses membres. Elle a donc mis en place des moyens pour favoriser le recrutement des jeunes. Le programme Jeunes administrateurs de la relève permet à un jeune de 18 à 30 ans de participer aux rencontres du conseil d'administration, sans nécessairement être élu. Il a suscité l'intérêt de plusieurs jeunes au cours des dernières années. Cette année, nous avons eu le plaisir d'accueillir M. Paulin-Noël Cyiza-Iloko. Si vous êtes intéressés à participer à la vie et aux décisions de votre caisse, nous vous invitons à nous en faire part.

### 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. 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.

Desjardins a également annoncé l'installation de 200 bornes de recharge pour véhicules électriques dans son réseau de caisses d'ici 2021. À notre siège social, nous avons installé une borne de recharge standard 240 v et quatre bornes de recharge rapide 400v. Ce projet réalisé en partenariat avec Hydro-Québec et la firme québécoise AddÉnergie couvrira l'ensemble du territoire de notre province et l'est de l'Ontario. Nous sommes fiers de contribuer à cette initiative dans notre région et de mettre en valeur l'expertise développée au Québec en matière d'électrification des transports.

Tous engagés pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets.

## Message du président (suite)

### 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 et des produits de finance solidaire.

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. 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 327 931 \$. À cette somme s'ajoutent 77 119 \$ sous la forme de dons et de commandites.

Grâce à vous, nous avons notamment contribué à la réalisation du Centre de santé Desjardins qui regroupe le Centre externe de dialyse de Saint-Eustache, ouvert en janvier 2016, ainsi que le Centre de cancérologie Alain Germain, ouvert en mai 2017.

Grâce à une contribution substantielle de 500 000 \$ offerte par le Fonds des régions et des groupes et par les 6 caisses Desjardins des Laurentides Sud, un nouveau service de médecine nucléaire sera ajouté dès l'automne 2020 aux services déjà offerts à l'Hôpital de Saint-Eustache, parce que la santé de tous nous tient à cœur.

### 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 : les membres du conseil d'administration, les gestionnaires ainsi que le personnel de la Caisse. Leur objectif demeure de travailler toujours dans votre intérêt, et c'est sous la direction de M. Neil Hawthorn 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!

**M. Roland Tourangeau**  
Président



Inauguration du Centre de santé Desjardins.



## 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.macaissedesjardins.com](http://www.macaissedesjardins.com).

Nos résultats témoignent de la confiance des membres envers notre coopérative. 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 3,1G\$, en hausse de 10 % 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 déployer une offre de service dont tous les membres et notre collectivité peuvent bénéficier.

### L'année financière en bref

	2019 (k\$)	2018 (k\$)	Variation
Actif	1 416 603	1 229 114	15
Passif	1 300 606	1 121 984	16
Avoir	115 997	107 130	8
Excédents avant ristourne	12 975	11 247	15

Le rapport financier complet de la Caisse pour l'année financière 2019 est disponible sur son site Web au [www.macaissedesjardins.com](http://www.macaissedesjardins.com)

### 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 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 du service de surveillance du crédit d'Equifax, le membre doit s'y inscrire sans frais grâce au code fourni par Desjardins.

### Une optimisation de l'utilisation de nos locaux

La Caisse est propriétaire de l'édifice qui abrite son siège social. L'étage supérieur de l'endroit a été mis en location afin d'optimiser l'utilisation des espaces. Cette initiative permet de répondre aux besoins d'une partie de l'équipe des Technologies de Desjardins, puisqu'ils ont un statut de « métiers critiques » qui requiert des locaux satellites pendant les travaux à la gare de train Deux-Montagnes. La Caisse en profitera également pour faire quelques travaux de rafraîchissement dans ses bureaux. Le tout permettra de dégager un revenu de location qui favorisera ultimement la santé financière de la Caisse.

### 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 et concevoir un plan d'action pour atteindre leur but. À leur convenance, ils ont accès à un accompagnement à toutes les étapes de leur démarche, et peuvent donc cheminer à leur rythme.

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 2 477 000 \$ pour la ristourne individuelle, désormais calculée sur les volumes d'affaires des membres et la détention de produits. Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets structurants, nous recommandons l'affectation d'un montant de 320 243 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu.





## Message du directeur général (suite)

### Une communauté des plus solidaires

Les inondations survenues dans la Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac en 2019 ont causé le bris de la digue, provoquant ainsi l'évacuation d'environ 2 500 résidences. Cet événement désolant a été la bougie d'allumage de l'élan d'entraide qui s'est propagé à travers plusieurs équipes du Mouvement Desjardins, de notre caisse, et surtout, de notre communauté. Nous avons initié des échanges avec les différents paliers gouvernementaux et les élus municipaux afin de trouver, tous ensemble, des solutions d'allègement pour nos membres.

### 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!

**M. Neil Hawthorn**  
Directeur général

**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.**

## Besoin de parler à un conseiller? Facile avec notre horaire téléphonique prolongé

**6 h à minuit, 7 jours sur 7,  
même les jours fériés**

 **450 473-6875**  
**1 888 974-2909**

## Des services accessibles

**Accédez aux services  
de votre caisse 24 h sur 24,  
7 jours sur 7**

-  [desjardins.com](http://desjardins.com)
-  [m.desjardins.com](http://m.desjardins.com)
-  **1 800 CAISSES (1 800 224-7737)**
-  Guichets automatiques
-  Dépôt mobile de chèques

### SIÈGE SOCIAL

575, boulevard Arthur-Sauvé  
Saint-Eustache

### Centre de services Arthur-Sauvé

1, chemin de la Grande-Côte  
Saint-Eustache

### Centre de services

#### Sainte-Marthe-sur-le-Lac

2850, boulevard des Promenades  
Bureau 100  
Sainte-Marthe-sur-le-Lac

 **450 473-6875 ou 1 888 974-2909**

 [www.macaissesdesjardins.com](http://www.macaissesdesjardins.com)

 [Facebook.com/caisseSaintEustacheDeuxMontagnes](https://www.facebook.com/caisseSaintEustacheDeuxMontagnes)

### Desjardins Entreprises Laval-Laurentides

2550, boulevard Daniel-Johnson  
Bureau 210  
Laval (Québec) H7T 2L1

 **450 978-2212**

 **Desjardins**  
Caisse de Saint-Eustache-  
Deux-Montagnes