

Tous engagés



Message du président

Chers membres,

C'est avec fierté que nous vous présentons cette revue des principales réalisations de votre caisse durant l'année financière 2019. Je vous invite à la parcourir pour vous rappeler certaines des belles réalisations de notre caisse dans notre collectivité.

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 nous a pas empêchés de demeurer vigilants quant à la performance de notre caisse. Notre engagement demeure inchangé : vous offrir des services et des solutions qui répondent à vos attentes. La pérennité de la Caisse passe par sa capacité à s'adapter à vos besoins en évolution.

Des administrateurs compétents et représentatifs

Vous pouvez compter sur un conseil d'administration qui, chaque année, effectue une démarche lui permettant de s'assurer de détenir collectivement les compétences requises et d'être représentatif de nos membres. Instaurée en 2019, la formule renouvelée d'appel de candidatures – qui permet de pourvoir les postes au sein du conseil d'administration – a relevé l'équité de l'ensemble du processus démocratique.

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 sommes maintenant carboneutres et nous déployons des initiatives d'accompagnement pour nos membres afin de les soutenir dans cette 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

Vous découvrirez dans cette revue quelques initiatives jeunesse de Desjardins et de la Caisse pour notre milieu. Présentes depuis toujours, mais en constante évolution, elles sont maintenant regroupées sous le programme « Tous engagés pour la jeunesse ». En 2019, Desjardins démontre son appui indéfectible envers les jeunes de 6 à 30 ans en annonçant un engagement de 50 M\$ par année dans quatre grands domaines qui les touchent directement : 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 aussi celle de toute notre collectivité, 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 115 804 \$. À cette somme s'ajoutent 52 807 \$ sous la forme de dons et de commandites.

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. Leur objectif demeure de travailler toujours dans votre intérêt. Cette année, je tiens tout particulièrement à souligner la compréhension et la patience de nos membres et de nos employés à l'égard des importants travaux qui ont eu cours au siège social. 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. Marc-André Letendre
Président



Message de la directrice générale

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/caisse-sources.

La Caisse détient un volume d'affaires sous gestion de 993,1 M\$, en hausse de 7,4 % par rapport à 2018. Évoluant dans un marché à pleine maturité, elle pose des gestes pour relever les défis que cette situation entraîne. 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'exercice financier en bref

	2019 (M\$)	2018 (M\$)	Variation %
Actif	444,9	427,2	4,1
Passif	387,9	374,8	3,5
Avoir	57	52,5	8,6
Excédents avant ristourne	6,07	5,93	2,4

Le rapport financier complet de la Caisse pour l'année financière 2019 est disponible sur son site Web au www.desjardins.com/caisse-sources.

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 cinq ans*.

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.

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. 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 758 694 \$ pour la ristourne individuelle, désormais calculée sur les volumes d'affaires des membres et la détention de produits. Afin d'enrichir concrètement notre collectivité en appuyant des projets structurants, nous recommandons l'affectation de 109 935 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu.

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

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^{me} Geneviève Roy
Directrice générale

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

Note aux lecteurs : Voici la revue de l'année pour la Caisse Desjardins des Sources.

Pour plus d'informations, le rapport financier et le rapport annuel sont disponibles sur le site www.desjardins.com/caisse-sources.

Bilan de la nature coopérative

Tous engagés dans la vie des gens et des collectivités

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 collectivité lors d'un vote tenu à l'assemblée générale annuelle.

En 2019, nous avons remis **168 611 \$** pour appuyer une multitude de projets.



André Bachand, député de Richmond — Coalition Avenir Québec, Flavia Leoto, conseillère aux projets éducatifs — Transport, Équiterre, Geneviève Roy, directrice générale de la Caisse Desjardins des Sources et Hugues Grimard, préfet de la MRC des Sources.

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, 357 jeunes ont participé à ce programme dans notre secteur, dans sept écoles de notre territoire.

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.

Préparer son avenir financier

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. L'offre de formation est rendue possible grâce à notre collaboration avec le Service budgétaire populaire des Sources. En 2019, l'organisme a rejoint 308 nouveaux participants avec ce programme, portant le nombre total de participation à 741.

Engagés envers la finance solidaire

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.

- En Estrie, 26 projets d'entreprises ont été appuyés.
- Une aide financière de 579 000 \$ a été accordée, dont 384 000 \$ en marges de crédit et 78 000 \$ en cartes de crédit.
- 74 emplois ont été créés ou maintenus.

Votre engagement envers la Caisse nous permet d'enrichir la vie des personnes et des collectivités.

Engagés envers la mobilité durable

En janvier 2019, la Caisse Desjardins des Sources a annoncé, en partenariat avec Hydro-Québec, l'installation d'une borne électrique. Cette borne, installée sur le terrain de la Caisse, offre aux utilisateurs d'une voiture électrique un accès élargi à l'alimentation en énergie au cours de leurs déplacements. Poursuivant dans ce virage électrique, la Caisse et la MRC des Sources ont accueilli en octobre le *Rendez-vous branché* d'Équiterre. Lors de cet événement, les citoyens, les élus et les acteurs de la région ont été conviés à tenter l'expérience électrique en compagnie d'experts en électrification des transports et de concessionnaires automobiles de la région.

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 le Service budgétaire populaire des Sources, 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.

En Estrie

- 656 personnes ont été rencontrées, individuellement ou en groupe
- 391 personnes ont eu un accompagnement personnalisé
- 12 prêts ont été accordés, la valeur moyenne de ces prêts est de 967 \$

Engagés à faire briller la jeunesse

Appel de projets dans le cadre de la Semaine de la coopération | 3 500 \$

Cinq initiatives du milieu scolaire ont reçu l'appui de la Caisse dans le cadre de son 4^e appel de projets visant les écoles de son territoire. Ces cinq établissements scolaires se sont partagé la somme de 3 500 \$ pour réaliser des projets touchant la réussite éducative, l'entrepreneuriat et l'environnement.

- Hamelin – *Festival du film jeunesse de la MRC*
- La Tourelle – *Confection et vente d'emballages écolos et Mettons la main à la pâte!*
- La Passerelle – *Un petit sac pour l'homme, une grande différence pour l'humanité!*
- Notre-Dame-de-l'Assomption – *Biblio de rêve*



Jean Nadeau, administrateur à la Caisse Desjardins des Sources, a remis un montant de 700 \$ à l'école Hamelin pour réaliser l'initiative *Festival du film jeunesse de la MRC*.

Engagés envers une dynamique communautaire forte

Projet COOP D | 12 000 \$

Projet COOP D, ce sont des initiatives innovantes portées par des organismes de notre communauté et sélectionnées par nos membres lors de l'assemblée générale annuelle de la Caisse. À l'image du dynamisme de notre milieu, cette deuxième édition regorgeait de projets structurants. Les organismes gagnants se sont partagé une somme de 12 000 \$.

Une des initiatives retenues par les membres est *Valorisation alimentaire des Sources de Cuisine Amitié*. Ce projet vise principalement à lutter contre le gaspillage alimentaire et à initier les participants aux stratégies zéro-gaspillage. Grâce au soutien financier de 5 000 \$ du Projet COOP D, l'organisme a pu agrandir son espace de réfrigération pour les aliments provenant, notamment, des produits invendus et de la récupération des denrées approchant les dates de péremption.



Marie-Ann Labrecque, administratrice à la Caisse Desjardins des Sources, a remis à l'organisme *Cuisine Amitié des Sources* la somme de 5000 \$ pour la réalisation de son projet *Valorisation alimentaire des Sources*.

Engagés envers la vitalité économique

Le 13 septembre dernier, Guy Cormier, président et chef de la direction du Mouvement Desjardins, était présent dans la MRC des Sources. Lors de son passage, il a annoncé l'octroi de 1,1 M\$ en appui à 11 projets structurants de l'Estrie dans le cadre du Fonds de 100 M\$ de Desjardins. Sur ce montant, 287 000 \$ ont été distribués sur le territoire de la MRC des Sources. M. Cormier a profité de sa visite pour rencontrer les employés et les administrateurs de la Caisse et pour participer à un dîner de réseautage avec des entrepreneurs et des leaders de la région.



Frédéric Marcotte, Hugues Grimard, Jean-Simon Maheux, Geneviève Roy, Guy Cormier, Sylvie Bellerose, Marc-André Letendre, Anne-Marie Merrien et Olivier Brière.

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

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

819 879-7167

1 866 698-7167

Des services accessibles

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

 desjardins.com

 Services mobiles Desjardins

 1 800 CAISSES (1 800 224-7737)

 Guichets automatiques

Passez nous voir

SIÈGE SOCIAL

535, 1^{re} Avenue
Asbestos (Québec) J1T 3Y3

Centre de services de Danville
39, rue Daniel-Johnson, C.P. 600
Danville (Québec) J0A 1A0

Centre de services de Wotton
560, rue Saint-Jean, C.P. 330
Wotton (Québec) J0A 1N0

Centre de services Saint-Claude
567, Rang 7
Saint-Claude (Québec) J0B 2N0

Centre libre-service de Saint-Adrien
1589, rue Principale
Saint-Adrien (Québec) J0A 1C0

Centre libre-service Saint-Georges-de-Windsor
527, rue Principale
Saint-Georges-de-Windsor
(Québec) J0A 1J0

 desjardins.com/caisse-sources

Suivez-nous sur Facebook 

 **Desjardins**
Caisse des Sources