



Tous engagés



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 plusieurs 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.

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 193 000 \$. À cette somme s'ajoutent 34 990 \$ 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 : 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. Joé Robert 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!

Julie Bourgeois
Présidente

Message from the Caisse Chair

Dear Members,

We are proud to present this review of our Caisse's main achievements for fiscal year 2019.

Desjardins was in the news a lot last year, particularly due to the privacy breach announced on June 20, 2019. However, our Caisse did some great things in the community and we would like to highlight them here.

Skilled directors who represent our community

In 2019, we had our first call for director nominations since we rolled out our enhanced group profile. The goal of this profile is to assemble a board of directors that has all the skills needed to perform its functions while reflecting the diversity of our members.

Fighting and adapting to climate change

Climate change is one of the most pressing challenges facing our world and is a growing concern for our members. Desjardins is committed to taking on a larger role in the transition to a low-carbon economy. We are now carbon-neutral and are launching initiatives to help our personal and business members make the move to clean energy. We are also gradually incorporating new environmental, social and governance criteria to our decision-making processes as part of our shift to environmentally and community-friendly finance.

Committed to young people and our community

We are also proud of All Committed to Supporting Youth, a program featuring dozens of Desjardins initiatives, including: financial literacy, scholarships, extracurricular activities, and solidarity-based finance programs and partnerships with organizations.

Through scholarships, donations, sponsorships and youth-focused programs, Desjardins shows its generosity and commitment to young people between

the ages of 6 and 30, across Ontario and Quebec. In 2019, Desjardins announced it would commit \$50 million a year to support young people in the areas of education, health and healthy living, employment and entrepreneurship, as well as community involvement.

Thanks to members like you, our Caisse is able to enrich the lives of young people and the larger community by supporting important initiatives that bring people together around a common goal and have long-term benefits for the community. We distributed \$193,000 through our Community Development Fund last year and provided a total of \$34,990 in the form of donations and sponsorships.

Acknowledgements

Special thanks to all our employees, managers and directors, who work tirelessly to serve our members and the community. You are the heart and soul of our Caisse. I would also like to thank our General Manager, Joé Robert, who keeps us focused on what is best for our members and clients, and our Desjardins Group partners, who help us meet our members' financial needs.

Finally, I would like to thank you, our members, for placing your trust in us. Thanks to you, we are able to help our members and the community achieve their goals!

Julie Bourgeois
Chair

Projet de ristournes

RECOMMANDÉ PAR LE
CONSEIL D'ADMINISTRATION

● Ristourne Produits	326 812 \$
● Ristourne Volumes – Volet des produits hors caisse – Assurances	204 044 \$
● Ristourne Volumes – Volet des produits en caisse	868 793 \$
● Ristournes individuelles incluant les ristournes produits et assurances	1 399 649 \$
● Ristourne collective - Alimentation FADM	186 790 \$
● Ristournes totales	1 586 439 \$



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/caisseduvalstfrancois.

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.

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 (k\$)	2018 (k\$)	Variation (%)
Actif	842 472	799 714	5,3
Passif	748 790	713 466	5,0
Avoir	93 682	86 248	8,6
Excédents avant ristourne	10 367	9 207	12,6

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

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 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 1 399 649 \$ 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 186 790 \$ 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!

Joé Robert
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 commandes 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 227 990 \$ pour appuyer divers projets et organismes. En voici quelques-uns :

- Fondation du CSSS du Val-Saint-François
- Association du hockey mineur Windsor et Richmond
- Festi-Val en neige de Valcourt
- Club de ski de fond Richmond-Melbourne
- Maison des Jeunes L'Initiative de Valcourt (améliorations locatives)
- Association du soccer mineur de Windsor
- Paniers de Noël (Richmond, Valcourt et Windsor)
- Fondation Christian Vachon
- Grand Prix ski-doo de Valcourt
- Association des pompiers de Durham-Sud
- Résidence Jardin des Sages à Saint-François-Xavier-de-Brompton (nouveau gazébo)
- Centres d'action bénévole de Richmond et de Windsor
- Parc historique de la Poudrière de Windsor (rénovation de la salle de projection)
- Han-Logement (construction de logements adaptés à Richmond)
- Corps de Cadets 1950 de Windsor (nouveau matériel pour les camps)
- MRC du Val-Saint-François (collecte des résidus domestiques et dangereux)

Engagés grâce à des produits de finance solidaire

Créavenir Estrie

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 2019, ce sont 26 projets d'entreprise appuyés par ce programme qui ont permis la création ou le maintien de 74 emplois en Estrie.

Microcrédit Desjardins aux entreprises Estrie

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.

En 2019, ce programme a permis à 37 entrepreneurs en Estrie de bénéficier de 904 heures d'accompagnement; 50 emplois ont été créés ou maintenus dans les entreprises accompagnées.

Fonds d'entraide Desjardins Estrie

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. Ce programme 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.

Voici les résultats de l'année 2019 du Fonds d'entraide Desjardins Estrie :

- 656 personnes ont été rencontrées individuellement ou en groupe;
- 391 ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé;
- 12 prêts ont été accordés avec 967 \$ de prêt moyen.

Engagés dans l'éducation financière des jeunes

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, plus de 800 jeunes ont participé à ce programme dans toutes les écoles primaires 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.

Engagés pour soutenir la persévérance scolaire et la réussite éducative

Votre caisse a investi plus de 82 000 \$ pour soutenir certaines réalisations et initiatives du milieu. Voici quelques réalisations et programmes soutenus :

- Bourses d'études
- Trio étudiant Desjardins pour l'emploi
- Séjours exploratoires
- Club des petits déjeuners
- Projets éducatifs issus de différentes écoles primaires et secondaires du milieu

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

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.



Desjardins

Caisse du Val-Saint-François

Siège social

77, rue St-Georges
Windsor (Québec) J1S 2K5

Centre de services Durham-Sud

35, rue Principale
Durham-Sud (Québec) J0H 2C0

Centre de services Richmond

303, rue Collège Nord
Richmond (Québec) J0B 2H0

Centre de services Valcourt

1120, avenue des Cascades
Valcourt (Québec) J0E 2L0

Centre de services automatisés

Saint-François-Xavier-de-Brompton
95 A, rue Principale Nord
Saint-François-Xavier-de-Brompton
(Québec) J0B 2V0

Un seul numéro : 819 845-2707 ou 1 877 826-6558