

AGA | ASSEMBLÉES GÉNÉRALES ANNUELLES



NOTES POUR UNE ALLOCUTION DE

M. GUY CORMIER
PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION DU
MOUVEMENT DESJARDINS

**« LE MOUVEMENT DESJARDINS,
UN GROUPE FINANCIER COOPÉRATIF
AU SERVICE DE SES MEMBRES ET CLIENTS
ET CRÉATEUR DE PROSPÉRITÉ PARTAGÉE »**

CENTRE DES CONGRÈS DE QUÉBEC, LE 24 MARS 2018
(LA PRESTATION PEUT DIFFÉRER DU TEXTE CI-JOINT)

Chers collègues des milieux coopératifs québécois, canadien et international,
Chers partenaires,
Distingués invités,
Gens de Desjardins,
Mesdames,
Messieurs,

Je salue aussi nos membres, nos clients et clientes, nos employés ainsi que tous ceux qui se joignent à nous par l'intermédiaire d'Internet. Je salue les retraités de Desjardins, dont certains sont parmi nous, au Centre des Congrès de Québec, et d'autres à l'écoute de notre webdiffusion. À tous, je vous souhaite la plus cordiale des bienvenues.

Toute la journée, à l'occasion de notre assemblée générale annuelle, nous sommes revenus sur nos réalisations de l'année 2017. Sur les progrès que nous avons faits pour encore mieux répondre aux besoins de nos membres et clients et pour agir dans leur intérêt. Et sur nos excellents résultats financiers.

Nous avons aussi voté d'importants changements à nos règlements qui donnent suite aux orientations de notre 23^e Congrès, tenu en octobre dernier. Par ces décisions, le Mouvement Desjardins s'affirme comme un chef de file pour la qualité de ses pratiques de gouvernance coopérative.

Je suis fier de ces réalisations et de ces décisions collectives qui nous propulsent vers l'avenir.

Vous avez peut-être remarqué le nouveau visage du logo Desjardins dans la vidéo qui précédait mon allocution. Il est rare que nous changions ainsi le symbole graphique qui représente Desjardins. Pourquoi le faisons-nous à ce moment-ci? Pour témoigner que Desjardins est de son temps, qu'il est moderne, qu'il évolue. Et pour mieux nous démarquer sur les nouvelles plateformes numériques.

Nous sommes fiers de notre logo qui est si étroitement associé à notre histoire. Nous l'avons simplifié, épuré mais vous reconnaîtrez toujours l'alvéole qui est associée à l'abeille. Vous reconnaîtrez toujours le vert qui nous caractérise. Vous reconnaîtrez toujours Desjardins. Votre Desjardins.

* * *

Dans les prochaines minutes, je vais vous parler de ce que nous nous appliquons à réaliser au Mouvement Desjardins, de notre destination. Je vais vous parler de quelques-unes des étapes que nous avons franchies de même que de développement durable et responsable et de prospérité partagée.

Nous poursuivons aujourd'hui nos efforts d'amélioration continue à la grandeur du Mouvement Desjardins. Nous progressons en travaillant tous très fort. Je remercie d'ailleurs tous nos dirigeants et nos employés. Je les sens mobilisés et désireux de nous mener à bon port.

Je vais pour ma part continuer à consacrer mon énergie à atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés et j'utiliserai toute mon influence pour m'assurer que nous y parviendrons.

* * *

Le Desjardins que nous construisons chaque jour, c'est un Desjardins qui est simple, moderne, performant et humain.

Une recherche de simplicité au quotidien

Commençons par la simplicité. On a souvent l'impression que tout devient plus compliqué de nos jours. Nous avons tellement d'information à gérer au quotidien. Il y a aussi toutes ces nouvelles façons de faire qu'il nous faut constamment apprendre alors que ça nous semblait si simple avant.

Chez Desjardins, nous avons décidé de nous attaquer aux complications inutiles. Nous nous sommes donnés comme but que ça soit toujours plus facile pour nos membres et clients de faire affaire avec nous. En éliminant les formalités administratives qui peuvent être éliminées. En réduisant la paperasse. En utilisant la technologie pour faciliter la vie de nos membres et clients.

C'est ce que nous avons fait avec l'introduction de la signature électronique. Une nouvelle procédure d'authentification qui se fait en ligne. Qui permet aujourd'hui d'ouvrir un compte et de réaliser différentes opérations sans envoi de formulaire par la poste. Et sans avoir à se déplacer à la caisse.

Simplifier les choses, c'est ce que nous faisons aussi lorsqu'une alerte est envoyée sur votre téléphone mobile pour vous prévenir qu'un de vos comptes est à découvert. Qu'il ne contient pas les fonds suffisants pour le prochain paiement préautorisé. Et on vous laisse le temps de remédier à la situation et d'éviter des frais.

De plus, un projet pilote est en cours pour permettre aux membres qui le veulent de procéder au renouvellement de leur hypothèque à partir d'un ordinateur, d'une tablette électronique ou d'un téléphone intelligent. Nous prévoyons offrir cette possibilité à tous les membres de toutes les caisses d'ici la fin de l'année.

Un groupe financier coopératif moderne, capable de se projeter dans l'avenir

Votre Mouvement Desjardins, nous le voulons aussi moderne. Nous voulons être toujours à l'écoute de nos membres et clients. Nous voulons nous adapter à l'évolution de leurs comportements et répondre à leurs besoins avec les meilleurs outils disponibles.

Votre Mouvement Desjardins se projette dans l'avenir. Il fait des choix stratégiques et des choix technologiques qui vont lui permettre d'être toujours là dans 10, 20, 50 ans. Avec autant de pertinence pour ses membres, pour ses clients et pour les communautés.

L'une des grandes forces de changement dans le monde actuel, c'est la révolution numérique. Aujourd'hui, que nous soyons assis dans notre salon ou sur un banc d'autobus, nous avons tous le monde au bout des doigts. Nous sommes plus de quatre milliards d'humains connectés à Internet.

Cette connexion permanente avec le monde a déjà passablement transformé nos vies. Avec la puissance toujours plus grande des ordinateurs, avec l'intelligence artificielle, la robotique et toutes les nouvelles technologies, cette grande vague numérique est appelée à prendre encore plus d'ampleur.

Dans ce contexte, nous avons fait un choix chez Desjardins : agir plutôt que de subir. Nous voulons utiliser le plein potentiel de la technologie pour améliorer nos services et trouver de nouvelles réponses aux besoins.

Voilà pourquoi nous accélérons notre virage numérique, et en particulier notre virage vers le mobile.

Je vous invite à regarder la vidéo qui suit.

Ce sont autant d'exemples du Desjardins moderne, qui utilise la technologie pour vous simplifier la vie.

Mais nous ne mettons pas juste l'accent sur le mobile et la technologie. Chez Desjardins, nous travaillons tous à rehausser la qualité de l'expérience de nos membres et clients, peu importe le canal qu'ils choisissent pour faire affaire avec nous.

Notre réseau de distribution évolue

Ce grand vent de transformation numérique nous amène aussi à faire évoluer notre réseau de points de service et de guichets automatiques. Cela a fait couler beaucoup d'encre au cours des derniers mois.

D'une part, nous avons un réseau physique qui a été mis sur pied à une époque où les ordinateurs personnels ne faisaient pas encore partie de nos vies. D'autre part, nous développons à vive allure une panoplie de services et d'applications numériques pour lesquels nos membres et clients ont une très grande soif.

Nous devons donc faire évoluer notre réseau physique et nos services numériques en tenant compte des habitudes de consommation, des comportements et des attentes de l'ensemble des membres.

Concernant les points de service et les guichets automatiques, on nous dit parfois que les décisions sont prises sans que les membres aient leur mot à dire. En fait, ces décisions relèvent des caisses locales. Elles sont prises par leurs dirigeants élus, qui sont eux aussi membres de la caisse. En tant que membres, ils doivent donc vivre avec les changements qui découlent de ces décisions.

Pour prendre leurs décisions, vos dirigeants se basent entre autres sur l'utilisation des services, sur la façon dont les membres expriment leur attachement vis-à-vis chaque service. Car ne l'oublions pas, utiliser ou ne pas utiliser un service, l'utiliser de plus en plus ou le délaisser progressivement, c'est s'exprimer très concrètement sur son utilité. Il y a là une dimension importante que vos dirigeants prennent en compte dans la gestion responsable qu'ils font des moyens et des ressources dont dispose la caisse.

Cela étant dit, je suis bien conscient que la période de transition que nous traversons mécontente certaines personnes et communautés. Bien sûr, comme vous tous, ça m'interpelle. Et en tant que premier responsable des choix stratégiques du Mouvement Desjardins, ça m'interpelle même encore davantage.

Lorsque vient le temps de faire des choix sur des questions aussi sensibles, j'ai toujours donné comme alignement qu'il faut s'asseoir avec les gens du milieu et chercher ensemble des solutions viables, tant pour la communauté que pour Desjardins. Il faut bien sûr qu'il y ait de la bonne foi des deux côtés. Dans ces conditions, on constate souvent que le changement se passe bien. Grâce à des accommodements et à des mesures transitoires définies collectivement.

Oui, Desjardins évolue. Oui, Desjardins transforme la façon dont il livre ses services. Mais Desjardins n'abandonne personne. Il n'abandonne aucune communauté. Au contraire, nous sommes plus accessibles que jamais, par le numérique, par le téléphone et par le contact de personne à personne, même si les lieux sont appelés à changer.

Une performance au service des membres, des clients et des communautés

Nous voulons aussi que le Mouvement Desjardins soit performant. Une performance au service des membres et des clients. Une performance nécessaire pour l'avenir et la pérennité de notre groupe financier coopératif.

La performance, ce sont des parts de marché en croissance et un nombre de membres et de clients en croissance. C'est une expérience membre et client toujours plus appréciée. Et c'est ce que nous avons réalisé en 2017.

La performance, c'est une diversification de nos activités et de nos risques par une présence accrue dans l'ensemble du Canada. C'est une collaboration de plus en plus efficace avec les équipes qui se sont jointes à nous lorsque nous avons acquis les activités canadiennes de l'assureur State Farm il y a plus de trois ans maintenant. Des équipes regroupées au sein d'agences – tout près de 500 agences – qui, d'ici la fin de l'an prochain, afficheront toutes la bannière Desjardins en Ontario, en Alberta et au Nouveau-Brunswick.

La performance, c'est notre capacité à unir nos forces avec plusieurs partenaires du monde coopératif canadien pour créer une nouvelle société de gestion de patrimoine : Patrimoine AVISO, qui va servir quelque 500 000 clients au Canada et gérer plus de 55 milliards de dollars d'actifs.

La performance, ce sont des excédents en croissance qui ont atteint 2,15 milliards de dollars en 2017.

Des excédents qui sont essentiels pour améliorer nos services, pour accroître notre leadership socioéconomique et pour réaliser la transformation numérique dans laquelle nous nous sommes engagés au bénéfice de nos membres et clients. Pour accomplir tout cela, nous prévoyons d'ailleurs investir près de trois milliards de dollars d'ici la fin de 2020.

En 2017, nos excédents nous ont permis de retourner 320 millions de dollars aux membres et aux communautés sous la forme de ristournes, de dons, de commandites et de bourses d'études. Aucune autre entreprise ne retourne autant dans nos communautés.

Je profite de l'occasion pour dire combien je suis fier du positionnement clair que nous venons d'adopter : la ristourne est là pour rester! Dès l'an prochain, nous la ferons évoluer pour mieux reconnaître la relation d'affaires des membres particuliers et entreprises avec différentes composantes de Desjardins.

C'est aussi notre capacité à réaliser des excédents importants qui nous a permis de mettre sur pied un fonds de 100 millions de dollars. Un fonds que nous consacrons à appuyer des initiatives des communautés locales et régionales. Un fonds qui a permis de soutenir plus de 70 projets, dans 14 régions différentes, à sa première année d'existence en 2017.

Avec la contribution de ce fonds de 100 millions, nous avons par exemple aidé à la mise sur pied d'un nouvel incubateur technologique à Magog. Nous avons permis la création d'un laboratoire d'innovation sociale à l'Université Saint-Paul à Ottawa. De plus, nous permettrons au Centre de formation en entreprise et récupération (le CFER) de Beauce de mettre en place une nouvelle ligne de production et de réunir sous un même toit la formation professionnelle et l'éducation aux adultes.

Notre fonds appuiera encore plus de projets cette année et l'an prochain.

Un Desjardins humain, qui mise sur les personnes

Enfin, nous travaillons à bâtir un Mouvement Desjardins encore plus humain.

Être humain, ça veut dire avoir les yeux fixés sur les besoins et les aspirations de ceux que nous servons. Travailler toujours dans leur intérêt.

Être humain, ça veut dire des services adaptés pour tous les types de besoins, du microcrédit à la gestion privée. Ça veut dire un appui aux communautés des pays en développement, comme nous le faisons depuis 1970 avec Développement international Desjardins.

Même dans un monde hyper-technologique, les interventions humaines vont demeurer essentielles. Ce sont nos dirigeants élus et l'ensemble de nos 45 000 employés à travers le Canada qui vont continuer à jouer le rôle le plus déterminant auprès de nos membres et clients. Car seuls les humains ont cette intelligence émotionnelle qui nous permet de nouer une véritable relation avec les autres humains.

Être humain, c'est aussi travailler à l'autonomie et à l'éducation financières des personnes que nous servons. C'est donner la parole aux jeunes et leur donner aussi l'occasion de nous influencer à travers notre comité aviseur jeunesse.

Pour un développement durable et responsable

Être humain, ça comporte aussi une dimension collective. Et ça se traduit entre autres par notre contribution au défi important que représente la lutte contre les changements climatiques.

Vous savez comme moi qu'il n'y a pas de « planète B ». Il n'y a pas, caché quelque part, de bouton « reset » sur lequel on pourrait appuyer pour revenir à la planète terre d'origine.

Lorsque la révolution industrielle a pris son envol au XIX^e siècle, nos ancêtres ne savaient pas que tous les rejets atmosphériques allaient, à la longue, contribuer au dérèglement du climat ou à mettre la planète en danger. Mais aujourd'hui, nous le savons; aujourd'hui, nous devons agir.

En cette matière, le Mouvement Desjardins est un chef de file. Depuis plus de 25 ans, nous appuyons la transition vers une économie plus sobre en carbone.

Certains trouvent que nous n'en faisons pas assez. Comprenons bien ici que Desjardins n'est ni une ONG environnementale ni un groupe de pression. Desjardins est un groupe financier coopératif qui assume pleinement ses responsabilités. Un groupe qui est engagé depuis longtemps auprès des entreprises du Québec et du Canada. Un groupe qui ne renie pas ses engagements.

Mais cela ne nous empêche pas, avec encore plus de détermination, de donner un nouveau coup d'accélérateur à la nécessaire transition énergétique et d'inciter nos partenaires à le faire avec nous.

Comment?

Par de nouveaux investissements dans les énergies renouvelables. Par l'introduction en 2017 de nouveaux critères d'autorisation pour les projets que nous appuyons à travers nos activités de placement, de financement, d'investissement et d'assurance. Par notre offre de produits et services verts pour nos membres et clients.

Encore la semaine dernière, nous annonçons l'installation de 200 nouvelles bornes de recharge pour véhicules électriques dans notre réseau de caisses. Une autre contribution au développement de l'électrification des transports au Québec et en Ontario.

Certains se désolidarisent aujourd'hui de l'immense effort collectif que nous devons accomplir à l'échelle planétaire. Mais nous, nous sommes de ceux qui ne lâcheront pas!

Pour une prospérité partagée

Je termine avec la question de la prospérité et de son partage.

Nous vivons, au Québec et au Canada, dans une société qui, à l'échelle mondiale, fait partie des plus avantagées sur les plans de la prospérité et de l'égalité des chances. Beaucoup n'ont pas ce privilège. Notre économie est florissante. Le taux de chômage est plus bas qu'il ne l'a pas été depuis plus de 40 ans.

On sait toutefois que les fruits de la croissance ont été très inégalement répartis au cours des dernières décennies. De nombreuses études l'ont démontré.

En Amérique du Nord et en Europe, un nombre important de personnes ont vu leur situation se détériorer. Au point où les inégalités croissantes représentent aujourd'hui un danger pour l'équilibre de nos sociétés.

Avec ces inégalités viennent aussi la perte de confiance dans les institutions et la perte de motivation qui décourage tout investissement personnel dans la société. Les inégalités alimentent aussi la montée en force de points de vue politiques extrêmes. Ce sont autant de facteurs d'instabilité, autant de bâtons dans les roues du progrès social et de la croissance économique à long terme.

À l'inverse, une société plus égalitaire est plus susceptible de donner confiance envers les institutions. D'alimenter un sentiment généralisé de sécurité. De susciter l'engagement citoyen. D'encourager les jeunes à prendre leur place. Et de donner envie à chacun d'acquérir les compétences qui lui permettront de jouer un rôle actif dans la société.

C'est ce genre de société que nous voulons continuer à bâtir chez Desjardins. Une société où chacun sait qu'on lui donnera la chance de réussir et qu'il sera appuyé et encouragé s'il traverse une période difficile.

Une phrase de l'ancien sénateur du Minnesota, Paul Wellstone, résume bien notre intention. Il disait : « *Nous réussissons tous mieux quand nous réussissons tous.* »

Renforcer les assises de la prospérité partagée

Une société qui partage ainsi la prospérité s'appuie sur des assises fortes, à commencer par l'éducation.

L'éducation qui est un extraordinaire levier pour la prospérité. Nelson Mandela a dit de l'éducation qu'elle est « *l'arme la plus puissante qu'on puisse utiliser pour changer le monde* ». L'éducation donne à chacun la capacité de créer de la prospérité et d'en bénéficier.

L'éducation est d'autant plus nécessaire dans un monde où nous sommes en contact quotidien avec une multitude d'événements, d'opinions et d'enjeux. Il faut des esprits formés. Il faut des connaissances et des compétences pour interpréter toutes ces informations, pour affronter la complexité du monde et sa transformation rapide. Il faut aider nos jeunes à persévérer dans leur parcours scolaire.

Chaque jeune qui décroche, qui ne développe pas son plein potentiel, représente une grande perte. C'est d'abord une perte pour lui-même, pour sa propre capacité à réaliser ses rêves et ses ambitions. Mais c'est aussi une perte pour la société. Nous avons besoin de la contribution de tous, nous avons besoin de tous les talents, pour relever tous nos grands défis collectifs.

À l'éducation de base se greffe aujourd'hui la nécessité de la formation continue. Dans un monde du travail devenu extrêmement changeant, nous sommes dorénavant obligés, comme individus, d'optimiser nos compétences et nos savoir-faire tout au long de notre vie.

Les entreprises ont, pour leur part, la responsabilité de créer, par une offre de formation, un environnement qui permet à leurs employés d'évoluer en fonction des nouvelles exigences. Elles ont la responsabilité de créer un environnement qui leur permet de développer les compétences nécessaires et de maintenir leur employabilité et leur capacité à relever de nouveaux défis.

Avec l'éducation et la formation, l'entrepreneuriat trône aussi bien haut dans la liste des conditions à remplir pour une prospérité plus grande et mieux partagée. C'est en multipliant les réussites des entreprises que l'on construit des communautés dynamiques et en santé et que l'on crée de la prospérité.

Mais pour ça, il faut des entrepreneurs, beaucoup d'entrepreneurs. Bien que quantité de programmes et de conditions facilitantes aient été mis en place, il y a encore beaucoup à faire. Le nombre d'entreprises créées est même en déclin depuis plusieurs années. Il faut renverser cette tendance. Peser de tout notre poids dans le renforcement de notre culture entrepreneuriale. Chez les jeunes, bien sûr, mais aussi dans toutes les catégories d'âge.

Une autre condition de la prospérité, c'est de permettre la pleine contribution de ceux qui font le choix de venir vivre ici.

Le vieillissement de notre population rend aujourd'hui très aigu le défi de la relève. Le nombre de postes à combler au sein des entreprises canadiennes a atteint un niveau record à la fin de l'an dernier. Près de 400 000 postes étaient à pourvoir.

Dans un tel contexte, l'intégration sociale et économique des immigrants est un défi que nous devons mieux relever comme société.

Bien des efforts sont encore nécessaires pour être plus accueillants. Pour mieux reconnaître la formation et les acquis des personnes qui émigrent chez nous. Pour mieux mettre leurs qualifications à profit. Pour mieux les inclure dans nos entreprises et nos communautés et pour les aider à maîtriser le français.

Enfin, une autre condition incontournable de la prospérité, c'est la solidarité fiscale qui est à la base de notre contrat social.

Nos programmes sociaux et notre filet de protection sociale sont de solides remparts contre une accentuation des inégalités. Grâce à eux, nous sommes en mesure de soutenir une certaine égalité des chances en éducation et en santé. Grâce à eux, nous pouvons appuyer les personnes qui vivent des difficultés ou qui sont en période de transition.

Toutefois, ces programmes ne pourront continuer d'exister que si tous participent à leur financement. Que si, au lieu de consacrer autant d'imagination et de créativité à l'évitement fiscal, chaque entreprise et chaque citoyen assume sa juste contribution.

Chez Desjardins, nous continuerons, par nos appuis financiers, nos investissements et notre leadership socioéconomique, à solidifier ces assises de la prospérité que sont l'éducation, la formation, le soutien à l'entrepreneuriat et l'intégration des immigrants. Nous continuerons d'assumer notre large part du contrat social.

La coopération au service de la prospérité partagée

Nous continuerons aussi à prôner le dialogue et la collaboration constructive entre partenaires, et à appuyer l'ouverture sur le monde de nos jeunes, de nos citoyens et de nos entreprises.

Cela est d'autant plus nécessaire parce que nous vivons une période plutôt déconcertante à l'échelle mondiale. Je pense, par exemple, au retour du protectionnisme et des tensions commerciales, à la « diplomatie coup-de-poing » pratiquée par certains ainsi qu'à la perte d'influence des grands forums de concertation multilatéraux.

Manifestement, il y a du sable dans l'engrenage du progrès.

Mais la globalité de certains grands enjeux exige pourtant des actions collectives. Personne au monde ni aucun pays ne possède à lui seul les compétences et les ressources technologiques, scientifiques et financières pour relever les grands défis du développement durable et de la prospérité partagée. Personne ne peut se sauver tout seul car nous faisons tous partie du même écosystème.

Ces défis, nous les relèverons nécessairement ensemble. Pas les uns contre les autres, pas les uns au détriment des autres. Les uns avec les autres, en coopérant.

Oui, la coopération, qui repose sur la mise en commun des forces, sur l'entraide et sur la solidarité, nous donne le pouvoir de relever ces défis. Nous le savons par expérience.

La coopération, c'est une affaire de travail, de ténacité et de résilience qui a traversé tout près de 200 ans d'histoire et plusieurs périodes de crise à l'échelle mondiale.

Malgré tout, la terre compte aujourd'hui pas moins de deux millions et demi de coopératives et plus d'un milliard de coopérateurs. Ils sont plus nombreux et plus forts que jamais.

Avec confiance et détermination, nous allons continuer à miser sur la force de la coopération.

Nous allons miser sur la coopération pour contribuer à un développement durable et responsable.

Nous allons miser sur la coopération pour générer de la prospérité et contribuer à son partage.

Car seule une prospérité partagée pourra devenir une prospérité durable.

Merci.