

# Revue de l'année 2018

# Présent



## Message du président

Chers membres,

Nous vous présentons fièrement cette revue des principales réalisations de votre caisse au cours de l'année financière 2018.

D'emblée, je ne peux passer sous silence le 20<sup>e</sup> anniversaire de notre caisse, qui s'est tenu en novembre dernier. Effectivement, c'est le 1<sup>er</sup> novembre 1998 qu'a été officiellement créée la Caisse Desjardins des Chutes Montmorency, au moment du regroupement des caisses Desjardins de Montmorency, Courville, Villeneuve et Boischatel. Plus que jamais, nous pouvons affirmer que **notre caisse était présente hier, l'est aujourd'hui et le sera demain.**



## Une gouvernance plus près de vous

Une des clés pour travailler toujours dans l'intérêt de nos membres est d'être proches de leurs besoins et de leur réalité. Cette proximité est assurée non seulement par tous nos employés, qui ont à cœur de bien vous servir, mais aussi par notre conseil d'administration, dont l'un des principaux rôles est de bien représenter vos intérêts.

Puisque les administrateurs doivent être les plus représentatifs possible de nos membres, la Caisse a porté une attention particulière à l'appel de candidatures. Nous avons multiplié les moyens de rejoindre les membres, de sorte qu'une quinzaine de candidatures a été reçue; fait exceptionnel en terme de nombre, mais surtout révélateur de la proximité et de la relation de qualité entre la Caisse et ses membres. Le conseil d'administration a soigneusement défini les profils recherchés, et le comité de mise en candidature a par la suite évalué les candidatures reçues.

De plus, comme nous l'avions annoncé l'an dernier, les rôles et responsabilités des administrateurs ont été revus, notamment en ce qui concerne les aspects éthiques et déontologiques et ceux liés à notre nature coopérative. Ces éléments relevaient

auparavant du conseil de surveillance et sont maintenant sous la responsabilité du conseil d'administration. Je profite de l'occasion pour souligner et saluer tout le travail accompli par les membres dirigeants élus qui siégeaient au conseil de surveillance.

## Présents pour notre collectivité

Votre engagement envers la Caisse nous permet d'enrichir la vie des personnes et des collectivités. Le Fonds d'aide au développement du milieu (FADM) est l'un des outils à notre disposition pour y parvenir. L'an dernier, nous avons distribué plus de 193 500 \$ grâce à ce dernier. À cette somme s'ajoutent près de 30 000 \$ sous la forme de dons et de commandites.

Desjardins a également poursuivi l'utilisation de son Fonds de 100 M\$ visant à soutenir et à faire rayonner des initiatives en lien avec sa mission socioéconomique. Ces initiatives favorisent l'entrepreneuriat, l'éducation, la responsabilité sociale, le développement durable et la prise en charge des milieux par les gens.

Je tiens d'ailleurs à souligner l'exploit remarquable de notre directeur général, M. Stéphane Dubé, dans le cadre de sa participation à l'ascension du Kilimandjaro en octobre 2018. Entouré de 11 autres collègues Desjardins, ils ont amassé 164 000 \$ au profit du Château Ramezay et de la Fondation Desjardins.



## Présents dans la lutte contre les changements climatiques

Les changements climatiques sont parmi les défis les plus importants auxquels nous sommes confrontés en tant que société. C'est d'ailleurs une préoccupation souvent manifestée par de très nombreux membres de la Caisse. Desjardins a choisi d'en faire sa priorité sur le plan de l'environnement et a annoncé des pratiques concrètes afin de jouer un rôle proactif face aux défis que représentent ces changements. Il entend soutenir la transition énergétique, mais aussi accompagner les entreprises afin qu'elles adoptent de meilleures pratiques en matière d'environnement, de saine gouvernance et de respect des collectivités.

Desjardins a également annoncé l'installation de 200 bornes de recharge pour véhicules électriques dans son réseau de caisses d'ici 2021, dont une à notre Centre d'expertise financière de Boischatel. Ce projet réalisé en partenariat avec Hydro-Québec et AddÉnergie couvrira l'ensemble du territoire québécois et l'est de l'Ontario. La Caisse est fière de mettre à la disposition de ses membres une telle borne électrique. De plus, une politique « zéro bouteille » a été implantée au sein de notre caisse en 2018.

Nos membres et clients disposent de plusieurs façons de soutenir cette transition et d'y participer, notamment par l'intermédiaire de leur épargne. En optant pour des produits axés spécifiquement sur la réduction des gaz à effet de serre tels que le Fonds Desjardins SociétéTerre Technologies propres et le Fonds Desjardins SociétéTerre Environnement, vous contribuez à changer les choses.

## L'institution la plus cool

Selon les millénariaux québécois, Desjardins est l'institution financière la plus cool! C'est ce que révèle l'étude Jeunesse 2018 réalisée par la firme Léger. Nous avons fait de nombreux efforts au cours des dernières années pour offrir des produits et services adaptés aux besoins de cette clientèle et dialoguer avec les jeunes en adoptant un ton et une approche qui résonnent auprès d'eux.

## 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 administrateurs, les gestionnaires ainsi que les employés de la Caisse. C'est sous la direction de M. Dubé que leurs efforts prennent tout leur sens et que l'objectif de travailler toujours dans votre intérêt demeure notre priorité. 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 répondre présents pour vos projets et pour ceux de notre collectivité!

**M. Xavier Simard**

Président du conseil d'administration



**Desjardins**  
Caisse des Chutes  
Montmorency



# Message du directeur général

Chers membres,

L'année 2018 s'est déroulée sous le signe de l'innovation. La Caisse ainsi que ses partenaires du Mouvement Desjardins ont lancé de nombreuses nouveautés et amélioré les produits et services qui vous sont offerts. Ces progrès sont essentiels pour nous permettre de toujours mieux vous servir, mais aussi pour continuer à nous distinguer avantageusement de la concurrence.

Vous trouverez les résultats financiers détaillés de la Caisse ainsi que son rapport annuel sur le site [www.desjardins.com/caissedeschutesmontmorency](http://www.desjardins.com/caissedeschutesmontmorency).

Nos résultats positifs de cette année témoignent de la confiance et de l'engagement que vous manifestez envers notre institution. Grâce à un volume d'affaires sous gestion de 1,73 G\$, en hausse de 3 % par rapport à 2017, la Caisse est en bonne position dans son marché. Sans votre participation active à notre coopérative, sous la forme de détention de produits ou de volume d'affaires, nous ne pourrions assurer une présence aussi active dans notre milieu ni soutenir aussi efficacement le développement de nos affaires. Par son appartenance au Mouvement Desjardins et sa participation dans ses filiales, elle a accès à une grande variété de produits et services financiers physiques et virtuels, tous conçus pour répondre à la diversité grandissante de vos besoins.

## Les gens avant tout



Les administrateurs, les employés et les gestionnaires de la Caisse ont tous le même engagement : être à l'écoute de nos membres afin de travailler toujours dans leur intérêt. N'hésitez donc pas à nous faire part de vos commentaires au 418 663-3581, à [info-caisse deschutesmontmorency@desjardins.com](mailto:info-caisse deschutesmontmorency@desjardins.com) ou encore par messagerie Facebook. Vous participerez ainsi à l'amélioration constante de votre caisse.

La précieuse expertise de notre personnel et de nos partenaires est au cœur de toutes les stratégies que nous mettons en place avec vous pour l'atteinte de vos objectifs. Pour un

projet personnel ou votre entreprise, vous pouvez compter sur l'un des plus importants réseaux d'experts au Québec. L'essentiel est que l'accès à ces personnes, à ces conseils et à cette expertise continue de se faire à partir d'ici, à la Caisse, mais aussi de partout dans le monde, grâce à nos outils virtuels.

## Bien présents, en tout temps

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 2018, Desjardins a poursuivi sa modernisation en ajoutant de nouvelles fonctionnalités virtuelles à son offre.

Depuis un peu plus d'un an, il est possible pour nos membres en devenir d'ouvrir leur compte en ligne. Le succès de cette initiative nous a poussés à concevoir d'autres innovations dans la dernière année, notamment : l'ouverture simple et rapide d'une marge de crédit par téléphone, le renouvellement hypothécaire de manière entièrement numérique (avec assistance téléphonique au besoin) et la distribution des nouvelles cartes d'accès Desjardins avec la fonctionnalité Flash.

Desjardins a également apporté de nombreuses améliorations à ses applications. La nouvelle interface des Services mobiles Desjardins offre une vue intégrée et simplifiée de vos assurances auto et habitation. De plus, nous avons bonifié la liste des produits d'épargne offerts sur AccèsD.



La Caisse va aussi prochainement moderniser son parc de guichets automatiques. Avec leur écran tactile et la possibilité de faire des dépôts sans enveloppe, les nouveaux guichets offrent une expérience bonifiée, simple et efficace. De l'information supplémentaire à leur sujet sera à la disposition de nos membres.

## #jeunesse



Les besoins en matière de services financiers évoluent rapidement chez les 18 à 30 ans et peuvent être fort différents selon leur

parcours de vie personnel et professionnel ou les projets qui les animent. Un étudiant peut vouloir gérer ses finances au quotidien et un autre, comprendre les modalités d'accès et de remboursement de ses prêts et bourses. Un troisième rêvera de planifier un voyage au terme de ses études, alors qu'un diplômé voudra préparer son entrée sur le marché du travail.

## Évolution de la ristourne

Autre grande nouveauté en 2019, un volet s'ajoute à votre ristourne, soit la Ristourne produits. La ristourne traditionnelle était basée sur votre volume d'affaires avec votre caisse, soit principalement l'épargne et les prêts. Le nouvel ajout vise à reconnaître les relations d'affaires que vous entretenez avec les autres composantes de Desjardins. Il consiste en un montant fixe remis aux membres particuliers qui détiennent au moins un produit Desjardins dans chacune des quatre familles de produits suivantes : comptes; prêts, marges et cartes de crédit; placements et investissements; et assurances.

Vos façons de gérer vos finances et d'interagir avec Desjardins évoluent sans cesse. Il allait de soit que, collectivement, nous ajustons la ristourne, tout comme nous ajustons notre offre de service.

Pour vous verser la nouvelle Ristourne produits ainsi que la Ristourne volumes, nous proposons cette année le versement de 1 164 911\$, soit une augmentation de plus de 67 000\$, pour la ristourne individuelle. De plus, afin d'enrichir concrètement notre collectivité en appuyant des projets structurants, nous recommandons l'affectation d'un montant de 200 000\$ au Fonds d'aide au développement du milieu.

## Notre passion à votre service

Nos employés sont présents pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets. Je tiens à souligner leur engagement et leur mobilisation, et je les remercie de mettre leur énergie et leur expertise au profit de nos membres.

Merci également aux administrateurs de la Caisse, des gens qui aiment profondément leur communauté qu'ils ont le privilège de représenter. Leur investissement en temps et en énergie est essentiel pour le développement d'une collectivité stimulante et l'enrichissement de la vie de nos membres.

Plus que jamais, notre privilège est d'être présents pour vous!

**M. Stéphane Dubé**  
Directeur général



# Présent et de bien des façons

## Présents 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 la vitalité socioéconomique de notre collectivité. Le FADM est constitué grâce à 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 2018, nous avons remis  
222 632,96 \$ pour appuyer  
des projets comme les suivants :**

**10 000 \$ versés au programme  
« Cours d'anglais + » de l'École  
Beausoleil-et-du-Parc**



À l'extrême gauche : M<sup>me</sup> Louise Éline Fortier, directrice de l'école, accompagnée de quelques élèves et professeurs. À droite, M<sup>me</sup> Jeanne d'Arc Lefrançois, administratrice, et M. Clément Turcotte, commissaire à la Commission scolaire des Premières Seigneuries.

La présidente du comité Fonds d'aide au développement du milieu de la Caisse, M<sup>me</sup> Jeanne d'Arc Lefrançois, a remis aux élèves de l'École Beausoleil-et-du-Parc la somme de 10 000 \$ !

C'était la fête puisque ces fonds serviront au tout nouveau programme « Cours d'anglais + » instauré cette année dans l'établissement. Ce projet offrira des demies journées d'activités artistiques, scientifiques et sportives en anglais aux 370 élèves, en plus des 3 classes d'adaptation scolaire. Le « Cours d'anglais + » favorisera le sentiment d'appartenance au milieu scolaire, en plus de rehausser la motivation des jeunes face à l'apprentissage d'une seconde langue.

**Nous transformons  
votre confiance  
en implications  
concrètes**

**2 000 \$ pour la cuisine collective  
végétarienne RE-FA-VIE**



M. Alain Benoit, coordonnateur de RE-FA-VIE, entouré de son équipe.

La Caisse a participé à la mise sur pied d'un nouveau groupe de cuisine collective végétarienne au sein de l'organisme RE-FA-VIE en lui remettant un soutien financier d'un montant de 2 000 \$. Environ une vingtaine de familles ont profité de ce nouveau service, à même les locaux de l'organisme, pour ainsi cuisiner plus de 400 plats !

**10 000 \$ remis à la Maison des  
jeunes de Boischatel**



Quelques-uns des jeunes membres de la Maison des jeunes de Boischatel, accompagnés des responsables de l'organisme, M<sup>mes</sup> Marie Pelletier et Claudine Leclerc.

La Caisse est fière de soutenir la mission de la Maison des jeunes (MDJ) de Boischatel, car elle se distingue de toutes les autres MDJ de la province. Elle est une des seules, sinon LA seule, à offrir à ses membres et à la communauté des services alternatifs au réseau public de la santé et de l'éducation, notamment en matière d'éducation sexuelle. La MDJ de Boischatel est aussi présente dans les écoles primaires et secondaires du secteur pour aider à la gestion de différentes problématiques telles que l'intimidation, la consommation de drogue, les problèmes familiaux ou de santé mentale. Le mandat de cette équipe va bien au de-là du fait d'offrir un lieu de rassemblement aux jeunes. Elle les accompagne véritablement dans toutes les étapes de leur vie.

**15 000 \$ versés à l'organisme Le Pivot**



La mission essentielle du Pivot répond aux critères du Fonds d'aide au développement du milieu, puisqu'elle touche au développement social des citoyens de tous âges et de toutes conditions de notre communauté. Le Pivot est l'acteur principal dans le domaine du loisir, de la vie communautaire et sociale depuis plus de 35 ans dans le grand Beauport. L'organisme s'efforce de rendre le loisir communautaire accessible pour tous, sans égard à la différence, tout en favorisant l'engagement bénévole. De belles valeurs de coopération.

**Présents dans votre quotidien  
avec les Avantages membre  
Desjardins**

Votre caisse a remis des Avantages membre d'une valeur de 181 056 \$ au cours de la dernière année.

Pour en savoir plus, visitez  
[www.desjardins.com/avantages](http://www.desjardins.com/avantages).

**Présents pour soutenir  
la persévérance scolaire  
et la réussite éducative**

Desjardins a organisé de nombreuses activités pour soutenir la persévérance et la réussite scolaires. Pendant la Semaine de la coopération 2018, plus de 4 000 employés et administrateurs ont consacré quelque 8 600 heures de bénévolat à plus de 200 projets et organismes visant la réussite des jeunes de nos collectivités.

**Vous voulez soumettre un projet  
au Fonds d'aide au développement  
du milieu? Consultez la section  
« Engagement dans la communauté »  
de notre site web.**

## Bilan de la nature coopérative (suite)

### 40 000 \$ remis en bourses d'études



Notre Gala des bourses d'excellence a couronné ses gagnants le 14 novembre 2018. 29 bourses d'études ont ainsi été octroyées pour un grand total de 40 000 \$! C'est à la Gare du téléphérique du Parc de la Chute Montmorency que ce tenait cette belle soirée sous la thématique de l'équilibre. Artiste de cirque, conférencier, dégustation de smoothies, prix de présence et autres surprises étaient au rendez-vous.

**Notre mission est d'enrichir la vie des personnes et des collectivités.** En tant que coopérative, nous ne pourrions atteindre cet objectif sans la participation active de nos membres aux activités financières de la Caisse. En profitant de l'éventail complet de produits et services offerts, votre avenir financier en profite, mais aussi celui de toute notre communauté. C'est ça la DIFFÉRENCE Desjardins!

### Présent pour 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 2018, 175 jeunes ont participé à ce programme dans 4 écoles primaires de notre secteur.

Le site [www.caissescolaire.com](http://www.caissescolaire.com) propose aux jeunes une foule d'activités ainsi que des vidéos et des jeux qui visent à les rendre autonomes, responsables et compétents. Ce site a aussi pour objectifs de les intéresser aux valeurs de la coopération et de les sensibiliser à l'importance d'une saine gestion financière. Il cherche enfin à amener les parents à participer au processus éducatif de leurs enfants.

### Préparer son avenir financier avec Mes finances, mes choix<sup>MD</sup>

Par l'entremise du programme d'éducation Mes finances, mes choix<sup>MD</sup>, Desjardins accompagne les jeunes adultes à une étape de leur vie où ils doivent prendre de multiples décisions financières pour la première fois. Un de ces buts 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. Dans notre région, quelque 609 jeunes ont participé à 113 ateliers grâce à l'implication de notre partenaire, le Carrefour Jeunesse Emploi Montmorency.



### Collaborer pour mieux innover

#### Desjardins Entreprises—Québec-Capitale, c'est :

- 18 700 petites, moyennes et grandes entreprises
- 6,2 G\$ en volume d'affaires
- 90 employés compétents et accessibles, dont 40 spécialistes du financement

La mission première de notre équipe est d'offrir à nos membres entreprises un accompagnement unique et personnalisé.

C'est d'ailleurs dans cette visée que nous regrouperons prochainement notre force de vente sous un même toit, toujours dans un seul objectif, votre satisfaction.

Nous invitons également les jeunes entrepreneurs à se qualifier à notre nouveau programme exclusif « Parcours entrepreneurial », en collaboration avec des organisations professionnelles reconnues.

### Nous mettons tout en œuvre pour appuyer vos projets.

#### Place d'affaires Beauport

3333, rue du Carrefour, bureau 280

☎ 418 660-2229 | 1 866 906-1030

💻 [desjardins.com/cfequebec-capitale](http://desjardins.com/cfequebec-capitale)

 **Desjardins**  
Entreprises



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

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

☎ **418 663-3581**

#### SIÈGE SOCIAL

4, rue Vachon  
Québec (Québec) G1C 2V2

#### Centre d'expertise financière de Boischatel

5115, avenue Royale  
Boischatel (Québec) G0A 1H0

📘 [facebook.com/  
caissedesjardinsdeschutes  
montmorency](https://facebook.com/caissedesjardinsdeschutesmontmorency)

💻 [www.desjardins.com/  
caissedeschutesmontmorency](http://www.desjardins.com/caissedeschutesmontmorency)

 **Desjardins**  
Caisse des Chutes  
Montmorency