



Message de la présidence du conseil d'administration

Chers membres,

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

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.

Les administrateurs de la Caisse doivent être les plus représentatifs possible de nos membres. C'est pourquoi nous avons procédé à un appel de candidatures. 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, encore une fois, 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 est l'un des outils à notre disposition pour y parvenir. L'an dernier, nous avons distribué 289 071 \$ grâce à ce dernier. À cette somme s'ajoutent 62 090 \$ 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.

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.

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 SociéTerre Technologies propres et le Fonds Desjardins SociéTerre 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. Donald Paquet 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!

Pierre Couillard

Président du conseil d'administration



Message de la direction générale

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/caissedusuddelechaudiere.

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 3,4 G\$, en hausse de 4,5 % 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 : travailler toujours dans l'intérêt de nos membres. Afin d'y parvenir, nous sommes bien sûr à l'écoute de vos besoins, mais aussi attentifs à vos commentaires et à vos recommandations. N'hésitez donc pas à nous faire part de vos impressions et à participer 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. Par exemple, nos membres peuvent maintenant ouvrir une marge de crédit par téléphone en quelques minutes. Il leur est aussi possible de procéder au renouvellement de leur prêt hypothécaire de manière entièrement numérique. Tout le processus peut être fait en ligne et avec de l'assistance téléphonique au besoin.

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.

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, comme Desjardins Assurances. 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 est donc normal que, collectivement, nous ajustions 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 2 350 631 \$ 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 372 344 \$ 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 collectivité et les communautés 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!

Donald Paquet
Directeur général

Administrateurs de la Caisse

Conseil d'administration (au 31 décembre 2018)



Pierre Couillard
Président



Chantal Rancourt
Vice-présidente



Christine Caron*
Secrétaire



Nancie Allaire
Administratrice



Serge Denoncourt
Administrateur



Éric Fecteau
Administrateur



Mathieu Giguère
Administrateur



Joëlle Girard
Administratrice



Marc Grenier
Administrateur



Catherine Leblanc*
Administratrice



Roger Longchamps
Administrateur



Nadia Parent*
Administratrice



Hugo Poulin*
Administrateur



Chantal Pouliot
Administratrice



Karine Veilleux*
Administratrice



Martin St-Laurent
Administrateur
de la relève

*Administrateurs sortants et rééligibles

Nous prenons des mesures afin d'équilibrer la composition du conseil d'administration afin qu'il soit représentatif de nos membres, notamment quant à la parité hommes-femmes. Si vous souhaitez vous impliquer au sein de la Caisse, nous vous invitons à démontrer votre intérêt à devenir un membre administrateur.

Bilan de la nature coopérative

Présents et de bien des façons

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.

Créavenir

Avec le programme Créavenir, la Caisse soutient les entrepreneurs de 18 à 35 ans qui peinent à accéder au financement traditionnel. Pour aider ces jeunes à démarrer leur nouvelle entreprise ou à développer une entreprise de moins de trois ans, nous leur offrons un financement flexible assorti d'une subvention pouvant être utilisée comme mise de fonds.

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. Ce programme offre à ces personnes des consultations budgétaires gratuites, confidentielles et respectueuses afin d'analyser leur situation et de déterminer des solutions. Parmi celles-ci, l'octroi d'un petit prêt d'urgence est possible.

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 de ses 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.

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. La meilleure façon de le faire est de profiter de l'éventail complet de produits et services offerts par la Caisse et ses partenaires du Mouvement Desjardins. C'est non seulement votre avenir financier qui en profitera, mais aussi toute notre collectivité. Merci pour votre confiance!

Horaire téléphonique prolongé

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

418 228-8824
1 866 309-8824

Siège social

Ouvert le samedi

De 9 h à 13 h

Des services accessibles

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

- desjardins.com
- m.desjardins.com
- 1 800 CAISSES (1 800 224-7737)
- Guichets automatiques
- Dépôt mobile de chèques



SIÈGE SOCIAL

10555, boulevard Lacroix
Saint-Georges (Québec) G5Y 1K2

418 228-8824 | 1 866 309-8824

desjardins.com/
caissedesuddelachaudiere

facebook.com/
Caisse.Sud.de.la.Chaudiere

 **Desjardins**
Caisse du Sud de la Chaudière