

Revue de l'année 2018

Présent



Message de la présidence du conseil d'administration

Chers membres,

Nous vous présentons fièrement cette revue des principales réalisations de notre 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 242 400 \$ grâce à ce dernier. À cette somme s'ajoutent 31 400 \$ 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.

Desjardins a également annoncé l'installation de 200 bornes de recharge pour véhicules électriques dans son réseau de caisses d'ici 2021. Ce projet réalisé en partenariat avec Hydro-Québec et AddÉnergie couvrira l'ensemble du territoire québécois et l'est de l'Ontario. La Caisse fait partie de ce réseau électrique et possède une borne mise à la disposition des membres.

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 milléniaux 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. La Caisse a organisé des activités spécialement pour les jeunes en 2018, par exemple : le programme de bourses d'études réalisé conjointement avec les caisses Desjardins de Cap-Rouge, de Sainte-Foy et de Sillery-Saint-Louis-de-France, le concours d'art oratoire Desjardins, Le Machin Club ainsi que les différentes fêtes de quartier.

Remerciements

Le dynamisme de la Caisse dans son milieu ainsi qu'auprès de ses membres est en grande partie tributaire des gens qui y travaillent. J'aimerais donc remercier chaleureusement celles et ceux dont le quotidien vise toujours à mieux vous servir : les employés, les gestionnaires ainsi que les administrateurs de la Caisse. C'est sous la direction de Mme Nathalie Joyal 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!

Rock Bossé
Président

 **Desjardins**
Caisse du Plateau Montcalm



Message de la directrice 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/caisseplateaumontcalm.

Nos résultats positifs de cette année témoignent de la confiance et de l'engagement que vous manifestez envers notre institution. Sans votre participation active à notre coopérative, sous la forme de détenzione 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.

Grâce à un volume d'affaires sous gestion de 1,77 G\$, en hausse de 4,7% par rapport à 2017, la Caisse est en bonne position dans son marché. 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.

Nous avons aussi amélioré nos autres services. Nous distribuons progressivement les nouvelles Cartes d'accès Desjardins. Dotées de la fonctionnalité Flash, celles-ci permettent à nos membres de régler de façon rapide et sécuritaire leurs achats de 100 \$ et moins en touchant simplement le terminal du commerçant avec leur carte. Ils n'ont donc pas à insérer celle-ci ni à composer leur NIP. Les membres reçoivent leur nouvelle carte à l'échéance de leur ancienne.

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.

Les jeunes membres de notre milieu ont accès à un concept élaboré par Desjardins et unique en Amérique du Nord : l'espace 360d, situé à l'Université Laval. Convivial et branché, ce nouveau centre de services financiers spécialisés s'adresse aux étudiants et aux jeunes travailleurs âgés de 18 à 30 ans, peu importe la caisse dont ils sont membres.

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 entretez 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 1 094 640 \$ 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 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!

Nathalie Joyal
Directrice générale

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.

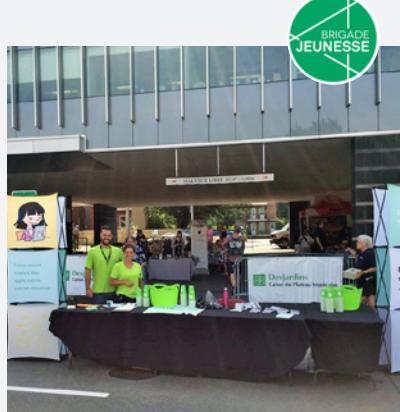
En 2018, nous avons remis **273 800 \$**
pour appuyer plusieurs projets.

La salle d'armes du Collège Stanislas de Québec, l'aménagement d'un parc et d'installations d'aires de détente des Jardins Saint-Sacrement, le projet d'alvéoles de la Fondation Sourdine de l'école Oraliste, le projet de jardin nourricier de la Croix Blanche ne sont que quelques exemples.

Saint-Sacrement en fête



La brigade jeunesse en action lors de Saint-Sacrement en fête.

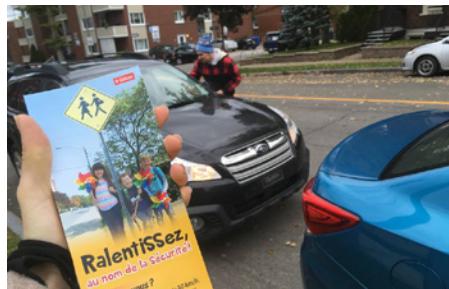


Les employés de la Caisse étaient présents avec un animateur d'Educazoo et des animaux exotiques tels des serpents, lézards et escargots, pour le plus grand plaisir des petits et grands.

Solidarité familles et sécurité routière – Santé et sécurité



Le 28 septembre dernier, notre brigade jeunesse, en compagnie de M. Yvon Bussières, conseiller municipal du district de Montcalm – Saint-Sacrement, a participé à une activité de sensibilisation à la sécurité routière à l'école Saint-Sacrement.



Merci à Solidarité familles et sécurité routière – Santé et sécurité de mettre de l'avant l'importance de ralentir aux abords des écoles!

Vernissage de l'OMHQ



Les Pinceaux d'Or lors du vernissage à l'OMHQ Émile-Robitaille.

Déjeuners populaires de La Baratte



Une matinée d'intercoopération aux déjeuners populaires de La Baratte, en compagnie d'employés des caisses Desjardins du Plateau Montcalm et de Sainte-Foy, lors de la Semaine de la coopération.

Collège Saint-Stanislas de Québec



Valérie Bollet, enseignante au Collège Stanislas de Québec, Sophia Morin, responsable de la caisse scolaire à la Caisse Desjardins du Plateau Montcalm, et Sylvain Rousseau-Églée, directeur de l'école primaire au Collège Stanislas de Québec.



MM. Gabriel Pomerleau, Yvon Bussières et Cédric Caron-Beauregard.

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.

De son côté, la Caisse Desjardins du Plateau Montcalm, en intercoopération avec les caisses Desjardins de Cap-Rouge, de Sainte-Foy et de Sillery-Saint-Louis-de-France, a remis des bourses jeunesse aux membres étudiants à temps plein, de niveau postsecondaire. En tout, 85 000 \$ ont été versés à 51 récipiendaires. Ceux-ci ont été accueillis en formule VIP, à la Pyramide de Sainte-Foy. Ce programme réitère l'engagement de Desjardins pour soutenir la persévérance scolaire et la réussite éducative. De plus, lors de cette semaine toute particulière, les administrateurs ainsi que les employés de la Caisse ont participé à une activité de bénévolat par la distribution alimentaire à la Société Saint-Vincent de Paul.

Présents 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, 338 jeunes ont participé à ce programme dans deux écoles primaires de notre secteur.

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

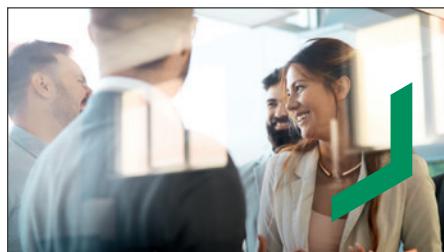
Par l'entremise du programme d'éducation Mes finances, mes choix^{MD}, Desjardins accompagne les jeunes adultes à une étape de leur vie où ils doivent prendre de multiples décisions financières pour la première fois. Un de ses buts est de les aider à devenir des consommateurs responsables en les préparant 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!

Avantages exclusifs aux membres

Votre caisse a remis des Avantages membre d'une valeur de 213 393 \$ au cours de la dernière année.

Découvrez les avantages d'être membre d'une coopérative de services financiers. Pour en savoir plus, visitez www.desjardins.com/avantages.



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

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

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

 **418 681-7878**
1 866 681-7878

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

Un seul horaire

SERVICES TRANSACTIONNELS ET SERVICES CONSEILS

Lundi et mardi	9 h 30 à 17 h
Mercredi et jeudi	9 h 30 à 20 h
Vendredi	9 h 30 à 15 h

SIÈGE SOCIAL

1351, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1S 2N2

Centre de services De Bourlamaque
1165, avenue De Bourlamaque
Québec (Québec) G1R 2P9

 desjardins.com/caisseplateaumontcalm

 facebook.com/caissePlateauMontcalm

 **Desjardins**
Caisse du Plateau Montcalm