

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.

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.

Les administrateurs de la Caisse ont entre autres comme responsabilité d'analyser son réseau de distribution et l'utilisation que les membres font des services qui leur sont offerts. Le tout, afin de répondre de la meilleure façon qui soit aux besoins de l'ensemble de nos membres.

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 149 507 \$ grâce à ce dernier. À cette somme s'ajoutent 17 711 \$ 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 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.

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. Mario Demers 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.

Le dynamisme de la Caisse dans son milieu ainsi qu'auprès de ses membres est en grande partie tributaire des gens qui y œuvrent.

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. Daniel Gagnon
Président



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/caisse-centredelotbiniere.

Grâce à un volume d'affaires sous gestion de 1,8 G\$, 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.

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.

Toutes ces avancées technologiques ont pour objectif de rehausser l'expérience et la satisfaction des membres en assurant une simplification et une adaptation de notre offre de service pour répondre aux besoins et à la façon dont nos membres souhaitent consommer les services que nous leur offrons.

Évolution de la ristourne

Autre grande nouveauté en 2019, un volet s'ajoute à votre ristourne, soit la Ristourne produits, qui totalise 357 430 \$ pour notre caisse. 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 1 009 729 \$ 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. Plusieurs d'entre eux ont passé à l'étape bien méritée de la retraite en 2018. De nouveaux visages se sont joints à nous. Merci à eux tous pour leur engagement et leur soutien envers 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!

M. Mario Demers
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 **167 218 \$** pour appuyer les projets suivants :

Pour permettre aux entreprises d'innover



C'est avec un vif intérêt que M. Guy Cormier, président et chef de la direction du Mouvement Desjardins, a visité l'usine CETAL le 4 mai 2018.

500 000 \$ ont été remis à l'entreprise CETAL par le biais du Fonds de 100 M\$ pour la construction d'une nouvelle usine qui permettra la création d'une trentaine d'emplois qui assurent l'intégration de personnes vivant avec des handicaps et limitations fonctionnelles.

Parce que la santé nous tient à cœur



1 500 000 \$ ont été versés par les caisses Desjardins de la Rive-Sud de Québec à la Fondation de l'Hôtel-Dieu de Lévis pour rapprocher les gens de la guérison. À cela s'ajoute un montant de 665 000 \$ versé à la Maison de soins palliatifs du Littoral pour permettre de vivre des derniers moments dans la dignité. La part de la Caisse dans ces deux engagements s'élève à 171 940 \$.

Parce que nous sommes passionnés de sports



5 000 \$ ont été octroyés à l'Association de soccer de Lotbinière afin de permettre à nos jeunes athlètes de renouveler leurs équipements.

Pour donner un coup de pouce à nos jeunes membres étudiants



Mme Manon Cliche, directrice Développement de marché, Mme Élise Aumont, lauréate et M. Daniel Gagnon, président

Une étudiante de notre caisse s'est vue décerner une bourse de 1 500 \$ provenant de la Fondation Desjardins, dont la mission est de contribuer à la réussite scolaire de nos jeunes.

Pour sa part, la Caisse Desjardins du Centre de Lotbinière est fière d'appuyer sa clientèle étudiante en procédant au tirage de 25 bourses d'études totalisant 16 000 \$. Ainsi, nous donnons à nos jeunes les moyens de leurs ambitions!

Bilan de la nature coopérative (suite)

Présents dans votre quotidien avec les Avantages membre Desjardins

Votre caisse a remis des Avantages membre d'une valeur de 177 630 \$ au cours de la dernière année.

Pour en savoir plus, visitez www.desjardins.com/avantages.

Présents pour soutenir la persévérence scolaire et la réussite éducative

Desjardins a organisé de nombreuses activités pour soutenir la persévérence 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.

Le Coopérathon, une grande fête de l'innovation signée Desjardins

Imaginé et créé par Desjardins et ses partenaires, le Coopérathon est la plus grande compétition d'innovation ouverte au monde. Cette plateforme permet à des projets à saveur entrepreneuriale lancés par des citoyens de voir le jour et de passer rapidement la phase de validation de leur solution. La volonté d'avoir un maximum d'incidence sociale est au cœur de son mandat. Tout au long des 25 jours du parcours, le Coopérathon vous permet de défendre une cause qui vous tient vraiment à cœur en vous connectant à tout un réseau d'innovateurs et d'entrepreneurs. Les défis à relever touchent quatre thèmes : santé, énergie et environnement, finance et éducation.

La troisième édition du Coopérathon a rassemblé 1 445 participants provenant de 148 villes et ayant donné naissance à 134 projets.

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!

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, environ 1 200 jeunes ont participé à ce programme dans 9 écoles primaires de notre secteur.

Le site 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^{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 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 242 jeunes ont participé à ces formations.

Horaire téléphonique prolongé

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

 **418 881-9222**
1 877 794-9222

Des services accessibles

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

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

SIÈGE SOCIAL

140, rue Principale
Saint-Apollinaire (Québec)
G0S 2E0

Centre de services de Laurier-Station

377, boulevard St-Joseph
Laurier-Station (Québec)
G0S 1N0

Centre de services Sainte-Croix

6276, rue Principale
Sainte-Croix (Québec)
G0S 2H0

Centre de services Saint-Édouard

2485, rue Principale
Saint-Édouard-de-Lotbinière (Québec)
G0S 1Y0

Centre de services Saint-Agapit

1076, avenue Bergeron
Saint-Agapit (Québec)
G0S 1Z0

Centre de services automatisés

Saint-Gilles

165, rue O'Hurley
Saint-Gilles (Québec)
G0S 2P0

 **418 881-9222 ou 1 877 794-9222**

 facebook.com/caisseCentredelotbiniere

Desjardins Entreprises – Lévis-Lotbinière-Bellechasse

1610, boulevard Alphonse-Desjardins
Bureau 600, Lévis (Québec)
G6V 0H1

 **418 834-4343 | 1 866 771-4343**