

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 votre caisse 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 238 428 \$ grâce à ce dernier. À cette somme s'ajoutent 25 985 \$ que nous avons accordé 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 canadiens, 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'après 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 monsieur Patrick Lévesque 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!

Diane Harvey
Présidente

 **Desjardins**
Caisse du Fleuve et des
Montagnes (Charlevoix)



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/caissefleuvmontagnes.

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 936 662 k\$, en hausse de 5,9 % 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.

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 a aussi récemment modernisé son parc de guichets automatiques. Avec leur écran tactile et la possibilité de faire des dépôts sans enveloppe, nos nouveaux guichets offrent une expérience bonifiée, simple et efficace.

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 542 009 \$ 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!

Patrick Lévesque
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 264 413 \$ pour appuyer des projets porteurs pour notre communauté. En voici quelques exemples.

Projet EmBarque | 5 000 \$

Avant tout créé pour transmettre aux jeunes des valeurs d'esprit d'équipe et de travail collectif, ce projet de construction d'embarcations artisanales de voile et d'aviron leur permet de reprendre contact avec le fleuve et le monde maritime. Cette activité originale et éducative développe les habiletés manuelles et le partage des traditions artisanales.



Les jeunes ont participé à la fabrication de leur embarcation avec beaucoup d'enthousiasme.

Pays'Art | 2 500 \$

Le circuit Pays'Art permet de faire découvrir le milieu agricole de Charlevoix, tant aux gens de chez nous qu'aux touristes nombreux sous le charme de notre région. Au fil du circuit, les visiteurs peuvent admirer des œuvres éphémères réalisées par des artistes locaux.



Crédit photo : René Bouchard

Coopérative de solidarité l'Affluent | 10 000 \$

La Caisse est fière d'apporter son appui au projet de mise en valeur du domaine historique à Liguori, situé à Petite-Rivière-Saint-François. La Coopérative a ouvert une auberge de jeunesse, un café culturel et organise des activités écotouristiques.



Inauguration officielle de la Coopérative de solidarité l'Affluent en juin 2018.

La Virée Nordique de Charlevoix | 1 250 \$

Initié par deux médecins et appuyé par de fidèles bénévoles, cet événement est avant tout une ode aux sports d'hiver où santé et saines habitudes de vie sont au premier plan.



La Caisse est une fière partenaire des activités 2018 de la Virée Nordique de Charlevoix.

Votre engagement envers la Caisse nous permet d'enrichir la vie des personnes et des collectivités.

Bilan de la nature coopérative (suite)

Présents pour faire une différence

La Caisse aime les gens de Charlevoix! Elle croit fermement en la réussite éducative et la persévérance scolaire des jeunes, en la créativité des entrepreneurs d'ici et à un rôle davantage proactif en matière d'environnement. La Caisse doit aussi être présente lorsque des gens de milieux moins favorisés sont dans le besoin.

Avec fierté, voici donc sept programmes accessibles aux membres et supportés par notre caisse.

Les programmes supportés par notre caisse



Centre Communautaire Pro-Santé

Fonds jeunesse Desjardins: Facilite l'accès aux activités sportives, éducatives, culturelles et récréatives pour les jeunes de moins de 18 ans issus de famille à faible revenu.

Fonds d'aide matérielle: Aide financière pour les personnes en situation de pauvreté qui désirent faire l'acquisition d'un bien considéré comme une nécessité de la vie.

CRÉAvenir

Soutien aux jeunes entrepreneurs de 18 à 35 ans sous forme de prêt et de subvention.

**Microcrédit
Desjardins aux
entreprises**



Encourage les travailleurs autonomes de 18 ans et plus à démarrer ou à consolider leur entreprise en offrant un financement et un accompagnement.

En choisissant
Desjardins, vous
participez à faire
une différence



La coop de l'arbre

arboriculture - écoforesterie - éducation

Programme d'éco-pratique en construction et rénovation résidentielle, qui encourage l'économie verte, l'achat local et la responsabilité sociale de nos gestions au quotidien.

**PROGRAMME D'ACCÈS
À LA PROPRIÉTÉ DES
CAISSES DESJARDINS
DE Charlevoix**

Offre aux jeunes de 18 à 35 ans qui souhaitent acquérir une première propriété une subvention pouvant atteindre 2 000 \$.

ENCAÎSSE TA BOURSE

25 000 \$ en bourses d'études pour les étudiants de niveau professionnel, collégial et universitaire.

**MES FINANCES,
MES CHOIX™**



Programme d'éducation financière pour les jeunes de 16 à 25 ans offert aux étudiants du Centre d'études collégiales en Charlevoix et à Formation continue Charlevoix.



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

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

418 435-2228

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

2, rue Saint-Jean-Baptiste

Baie-Saint-Paul (Québec) G3Z 1L7

418 435-2228

[facebook.com/
caissedesjardinsfleuveetmontagnes](https://facebook.com/caissedesjardinsfleuveetmontagnes)

[www.desjardins.com/
caissefleuvmontagnes](http://www.desjardins.com/caissefleuvmontagnes)



Desjardins

Caisse du Fleuve et des
Montagnes (Charlevoix)

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!