

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 toujours travailler 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'avons 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 165 675 \$ grâce à ce dernier. À cette somme s'ajoutent 75 575 \$ 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

En tant que société, les changements climatiques sont parmi les défis les plus importants auxquels nous sommes confrontés. C'est d'ailleurs une préoccupation souvent manifestée par de 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 nos 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 façons de faire.

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

Je tiens à souligner l'importante contribution de Jacques Laurin à la direction générale de la Caisse au cours des 16 dernières années. Il a contribué à communiquer et à faire vivre les plus hauts standards de qualité de service que nous souhaitons mettre en place pour nos membres. Sa gestion efficace de notre institution et la mobilisation des employés sont seulement quelques témoignages de son passage réussi à la tête de la Caisse. Les administrateurs et les employés lui offrent leurs meilleurs vœux pour la suite des choses. J'en profite donc pour souhaiter la bienvenue à M. Pascal Samonini, qui s'est joint à nous au cours du troisième trimestre de l'année 2018. Son arrivée s'inscrit dans la continuité du caractère innovant de la Caisse. C'est un retour pour lui à la Caisse Desjardins de Sainte-Foy puisque, natif du secteur Sainte-Foy/Sillery, il a déjà été employé de la Caisse à titre de planificateur financier.

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. Notre 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. Louis Babineau

Président du conseil d'administration



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.caissesaintefoy.ca.

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 3,75 G\$, en hausse de 5,5 % 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.

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 futurs membres d'ouvrir leur compte en ligne. Le succès de cette initiative nous a poussés à concevoir d'autres innovations dans la dernière année. Désormais, nos membres peuvent 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 modernisera prochainement son parc de guichets automatiques. Dotés d'un écran tactile et permettant le dépôt 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 360^d 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

Une 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 de 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 2 036 095 \$ pour la ristourne individuelle, et de 433 318 \$ pour la ristourne sur les produits, soit un total de 2 469 413 \$. De plus, afin d'enrichir concrètement notre collectivité en appuyant des projets structurants, nous recommandons l'affectation d'un montant de 438 000 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu.

Notre passion à votre service

Notre équipe est présente 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.

Depuis mon arrivée en poste, j'ai poursuivi les efforts de mon prédécesseur, M. Jacques Laurin, pour que la Caisse atteigne ses excellents résultats. Je remercie d'ailleurs M. Laurin pour la qualité de son travail. Il est agréable de prendre la direction générale d'une caisse dynamique, riche de son passé et de sa nature coopérative. Les actions mises en place par mon prédécesseur ont favorisé un climat de travail positif et stimulant, axé sur l'excellence du service aux membres. Je compte d'ailleurs poursuivre ainsi afin que l'année 2019 soit placée de nouveau sous le signe de la prospérité.

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. Pascal Samonini
Directeur général



**Collaborer
pour mieux
innover,
en affaires, c'est
notre façon de faire**



Votre centre Desjardins Entreprises–Québec-Portneuf est votre allié dans la gestion des nombreux défis qui ponctuent votre parcours d'entrepreneur et de chef d'entreprise. Retrouvez une gamme complète de solutions d'affaires, peu importe votre secteur d'activité, la taille de votre entreprise et son stade de développement.

**Alliant performance,
expertise et différence
Desjardins, votre centre c'est :**

- un volume d'affaires de 4,8 G\$
- 15 236 membres entreprises qui nous font confiance
- une équipe de 75 experts dans la gestion financière des entreprises
- des partenariats avec des organismes, des intervenants et des réseaux porteurs pour l'essor des entreprises d'ici
- du soutien offert aux initiatives de nos membres entreprises et partenaires d'affaires, ainsi qu'à des causes locales qui nous tiennent à cœur

SIÈGE SOCIAL

4805, boulevard de l'Ormière
Québec (Québec) G1P 1K6

Lundi au mercredi 8 h 30 à 16 h 30

Jeudi 8 h 30 à 17 h

Vendredi 8 h 30 à 16 h

☎ 418 380-2888 | 1 877 286-7380

💻 [desjardins.com/
entreprises-quebec-portneuf](http://desjardins.com/entreprises-quebec-portneuf)

🌐 Suivez-nous sur LinkedIn

Bilan de la nature coopérative

Présents 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 241 250 \$ par l'entremise de notre Fonds d'aide au développement du milieu et notre programme de dons et commandites, permettant d'appuyer de nombreux projets de notre collectivité.

9^e édition du Fonds d'aide au développement du milieu – 100 000 \$

La 9^e édition de notre Fonds d'aide au développement du milieu a permis de redonner 100 000 \$ à 11 organismes. C'est lors de la Semaine de la Coopération que les projets retenus ont été dévoilés, apportant ainsi une valeur significative dans notre milieu et notre communauté.



Nos lauréats 2018 : Collège des Compagnons, Comité résidents Jardins Logidor, École Notre-Dame-de-Foy, École secondaire De Rochebelle, Gîte jeunesse, Laura Lémerville, Les comédiens sans bagage, Le Pavois de Sainte-Foy, La Courtepointe, Maison des jeunes L'Envol, Maison des Grands-Parents.

Cocktail annuel La Cellule – Pour un CHU en santé – 20 000 \$

Les caisses de Limoilou et Sainte-Foy appuient, depuis plus de 5 ans, le Comité La Cellule – pour un CHU en santé. Mis sur pied par la Fondation du CHU de Québec, ce groupe expert en réseautage choisit annuellement, une cause orpheline du domaine de la santé parmi différentes propositions soumises par le CHU de Québec-Université Laval. Elle amasse les sommes d'argent nécessaires à

l'accomplissement de la cause retenue. Son approche est de favoriser la participation par l'organisation d'activités rassembleuses, novatrices et uniques.



L'événement a permis d'amasser une somme record au profit de l'unité oncologique générale de l'Hôtel-Dieu de Québec.

Les employés adhèrent aux vendredis décontractés

Trois organismes ont bénéficié des montants accumulés par les employés de la Caisse lors des vendredis décontractés. En effet, chaque vendredi de l'année, en échange d'une somme de 1\$, les employés bénéficient d'un allègement vestimentaire pour la cause choisie. Des petits gestes qui font toute la différence auprès des organismes de notre milieu.



Quelques employés lors du premier vendredi décontracté.

Bilan de la nature coopérative (suite)

Cinquième édition du programme de bourses jeunesse – 85 000 \$

L'éducation est un principe fondamental du modèle coopératif qui est au cœur de notre mission. C'est pour cela que Desjardins a mis la persévérance scolaire et la réussite éducative à l'honneur durant la Semaine de la coopération 2018. C'est dans cette optique que 52 jeunes membres des territoires des caisses Desjardins de Cap-Rouge, de Sainte-Foy, de Sillery-Saint-Louis-de-France et du Plateau Montcalm ont reçu 85 000 \$ en bourses d'études.



Deux étudiants lauréats lors de la remise de bourse

Préparer la relève de nos institutions

La Caisse croit qu'il est important que la composition de son conseil représente fidèlement son milieu. Elle a donc mis en place des moyens pour favoriser le recrutement des jeunes. Le programme Jeunes administrateurs de la relève a d'ailleurs suscité l'intérêt de plusieurs membres âgés de 18 à 30 ans au cours des dernières années. Vous désirez participer à la vie et aux décisions de votre caisse? N'hésitez pas à nous en faire part.

Le Fonds de 100 M\$, un investissement au bénéfice des collectivités

Le Mouvement Desjardins a annoncé en novembre 2016 la création d'un Fonds de 100 M\$, étalé sur trois ans, pour l'ensemble du Québec et l'Ontario. Son objectif est de soutenir et de faire rayonner, des initiatives et des projets en lien avec la mission socioéconomique du Mouvement Desjardins, soit l'entrepreneuriat, l'éducation, la responsabilité sociale, le développement durable et la prise en charge des milieux par les personnes.

Après deux ans d'existence, le Fonds de 100 M\$ a soutenu un grand nombre de projets à travers le Québec et l'Ontario. En 2019, la Caisse Desjardins de Sainte-Foy dévoilera d'ailleurs son appui à un projet d'importance, soutenu en collaboration avec le Fonds de 100 M\$.

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.

Le site www.caissescolaire.com propose aux jeunes une multitude d'activités, des vidéos et des jeux visant 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 vise à susciter la participation des parents 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.

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

 **418 653-0515**
1 888 653-0515

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

Centre de services Place de la Cité

Ouvert le samedi

De 9 h à 15 h

2600, boulevard Laurier
Place de la Cité, bureau 5
Québec (Québec) G1V 4T3

Guichet à devises étrangères




Il est possible de retirer des dollars américains et des euros à notre guichet automatique de Place de la Cité – porte 1.

SIÈGE SOCIAL

990, avenue de Bourgogne
Québec (Québec) G1W 0E8

 **418 653-0515 | 1 888 653-0515**

 Communiquez avec nous par SMS au **418 653-0515**

 **418 658-1608**

 www.caissesaintefoy.ca

 **caissedesjardinsdesaintefoy**

 **#cdsfoy**

 **Desjardins**
Caisse de Sainte-Foy