

# 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.

### 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 278 575 \$ grâce à ce dernier. À cette somme s'ajoutent 42 674 \$ sous la forme de dons et de commandites.

Grâce à vous, nous avons, entre autres, contribué au développement du milieu avec deux projets de résidences en devenir pour aînés soit celui de Laverlochère et celui de Témiscaming. Ces résidences auront un effet positif sur la rétention de nos aînés au Témiscamingue et la capacité d'accueil de nouveaux arrivants.

### Une offre de service en constante évolution

C'est notre rôle au conseil d'administration d'évaluer en continu l'utilisation des services par nos membres. Il est indéniable que les habitudes transactionnelles changent au profit du numérique. La Caisse se doit d'évoluer afin d'assurer sa santé financière et sa compétitivité à long terme. Soyez assuré que de telles décisions sont mûrement réfléchies et appuyées sur un travail d'analyse approfondi. Ceci implique de prendre des décisions difficiles.

Nous avons, depuis quelques années, vécu des fermetures de centres de services, faute d'achalandage suffisant. La Caisse a cependant décidé d'investir afin de renouveler ses guichets automatiques à six (6) endroits, en ajustant l'offre selon les transactions suffisantes à Saint-Bruno-de-Guigues et à Laverlochère. Afin de soutenir les membres dans ces changements, nous nous sommes assurés qu'un plan d'accompagnement personnalisé soit mis en œuvre. En effet, 450 heures en termes de ressources humaines ont été déployées pour la formation sur les guichets automatiques de nouvelle génération. Merci à notre personnel attentionné! Nous avons également augmenté nos heures d'ouverture de plus de 4 heures par semaine dans nos quatre centres de services complets.

### 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 le personnel de la Caisse. C'est sous la direction de M<sup>me</sup> Chantal Parent 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!

**M. Normand Gingras**

Président du conseil d'administration



# 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](http://www.desjardins.com).

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 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.

Grâce à un volume d'affaires sous gestion de 1 064 709 000 \$, en hausse de 4,1 % ou de 41 713 000 \$ 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.

Il est vrai que l'année 2018 a été marquée par les décisions importantes en lien avec notre réseau de points de service. Ce fut un passage nécessaire où tous nos employés se sont mobilisés pour bien accompagner nos membres. Plusieurs actions spécifiques ont

été mises en place auprès des personnes visées. Nous tenons notamment des séances hebdomadaires d'accompagnement dans certaines localités, par des agentes services aux membres mobiles, pour aider les membres à faire leurs transactions sur AccèsD.

## Bien présents, en tout temps

Votre caisse se démarque par son équipe de ressources humaines de 50 personnes au Témiscamingue, formée pour offrir une expérience membre rehaussée!

En étant présents 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sur Internet, de 6 heures à minuit par l'accueil téléphonique 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. 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 de hausser le versement de 150 000 \$ pour l'amener à 700 000 \$ 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 240 000 \$ 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!

**M<sup>me</sup> Chantal Parent**  
Directrice générale


### SIÈGE SOCIAL


51, rue Sainte-Anne  
Ville-Marie (Québec) J9V 2B6

### Centres de services

Lorrainville  
Notre-Dame-du-Nord  
Témiscamingue

 **819 629-5005 | 1 866 359-5005**

 **[caissedutemiscamingue.com](http://caissedutemiscamingue.com)**

Suivez-nous! 

 **Desjardins**  
Caisse du Témiscamingue