

# Revue de l'année 2018

# Présent



## Message de la présidente

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 siègent au conseil de surveillance.

Il n'y a pas que la Caisse qui est à pied d'œuvre pour entretenir et améliorer sans cesse sa relation de proximité avec ses membres. De nombreux changements ont eu lieu dans tout le Mouvement Desjardins depuis les dernières années afin d'assurer notamment une meilleure représentativité des caisses dans chacune des instances.

### 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 330 198 \$ grâce à ce dernier.

Grâce à vous, nous avons, entre autres, contribué à la réalisation de Viaduc en beauté célébrant l'œuvre de Richard Desjardins et nous sommes venus en aide à 10 étudiants de l'UQAT et du Cégep sinistrés lors de l'incendie de leur immeuble en octobre 2018.

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 SociétéTerre Technologies propres et le Fonds Desjardins SociétéTerre Environnement, vous contribuez à changer les choses.

Desjardins a doublé en 2018 son offre d'investissement responsable avec onze nouveaux produits : trois nouveaux fonds SociétéTerre et une nouvelle gamme de huit fonds négociés en bourse répondant aux enjeux liés aux défis que représentent les changements climatiques. Ces produits sont les premiers au Canada et ils font de Desjardins un pionnier de l'investissement responsable au pays depuis 1990. Merci à nos membres et clients qui sont présents avec nous dans cette lutte contre les changements climatiques.

### 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. Jean-Claude Loranger 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!

**Jocelyne Trudel, CPA, CGA**  
Présidente



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

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 1 871 736 847 \$, en hausse de 6,56 % 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 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 1 200 000 \$ 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 375 000 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu.

### Notre passion à votre service

Au cours de l'année 2018, nos employés ont été présents pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets. Malgré des négociations difficiles en ce qui a trait au renouvellement de la convention collective, les membres ont pu compter sur du personnel compétent pour leur offrir des conseils avisés et des services financiers de qualité.

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!

**Jean-Claude Loranger**  
Directeur général



## Bilan de la distinction coopérative

# Présent et de bien des façons



Culture  
**185 417 \$**



Œuvres humanitaires  
**6 000 \$**



Développement  
économique  
**27 257 \$**



Éducation  
**15 114 \$**



Santé et saines  
habitudes de vie  
**96 410 \$**

## Présent 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 330 198 \$ pour appuyer les projets de 55 organismes du milieu.**

### Créavenir

Avec le programme Créavenir, la Caisse soutient les entrepreneurs de 18 à 35 ans qui peinent à accéder au financement traditionnel. Pour aider ces jeunes à démarrer leur nouvelle entreprise ou à développer une entreprise de moins de trois ans, nous leur offrons un financement flexible assorti d'une subvention pouvant être utilisée comme mise de fonds. Aucune garantie usuelle n'est exigée. Créavenir offre aussi aux jeunes entrepreneurs un accompagnement de proximité tout au long du démarrage de leur entreprise en partenariat avec la SADC et le CLD.

#### L'appui de Créavenir en 2018



Un programme de soutien auprès des jeunes entrepreneurs, en collaboration avec la SADC et le CLD.

- Relance du programme en version améliorée en 2018
- 3 dossiers reçus
- 2 sont acceptés (La Rouquine Communication et PI Web) et 1 est en cours d'analyse
- 2 emplois ont été créés
- Investissement total des projets acceptés : 21 800 \$

### Fonds d'entraide Desjardins

Avec le programme Fonds d'entraide Desjardins, la Caisse aide les personnes qui éprouvent des difficultés financières à renouer avec l'équilibre budgétaire et à mettre fin au cercle vicieux de l'endettement et du recours à des prêts abusifs. En partenariat avec la Ressourcerie Bernard-Hamel, ce programme offre à ces personnes des consultations budgétaires gratuites, confidentielles et respectueuses afin d'analyser leur situation et de trouver des solutions. Parmi celles-ci, l'octroi d'un petit prêt d'urgence est possible. Cette approche permet aux personnes qui en bénéficient de régler leur problème budgétaire à court terme. Elle rend aussi possible la mise en place des conditions favorisant un changement durable de comportement face à la consommation et à la gestion des finances personnelles.

#### L'appui du Fonds d'entraide Desjardins en 2018



Un programme de soutien pour les personnes vulnérables, en collaboration avec la Ressourcerie Bernard-Hamel.

- 51 personnes ont bénéficié d'activités d'éducation financière
- 32 personnes ont reçu un accompagnement personnalisé
- 18 petits prêts d'urgence ont été consentis
- 9 815 \$ en prêts
- Prêt moyen de 545 \$
- Taux de récupération de 92 %

## Préparer son avenir financier avec Mes finances, mes choix<sup>MD</sup>

Par l'entremise du programme d'éducation Mes finances, mes choix<sup>MD</sup>, 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.

### Mes finances, mes choix en 2018



Un programme de formation pour les jeunes, en collaboration avec le Centre ressources jeunesse.

- 270 nouveaux participants
- 444 participants aux différents ateliers
- TNR de 94 %
- Toutes les cibles fixées ont été atteintes ou dépassées

### La caisse étudiante

La caisse étudiante est une minicaisse Desjardins à l'école secondaire, gérée uniquement par des élèves bénévoles : un projet d'élèves et d'école! Ses services sont exclusivement destinés aux élèves et à leurs associations.

#### Objectifs pour les membres de la caisse étudiante :

- Favoriser la pratique de l'épargne et leur rendre les services complémentaires appropriés
- Les initier aux principes d'une gestion financière saine
- Stimuler leur esprit d'initiative individuel et collectif
- Promouvoir la coopération en général



En collaboration avec la polyvalente D'Iberville.

- Gérée par les élèves de l'école
- 30 transactions en moyenne par mois
- 11 membres au conseil d'administration
- 5 heures d'ouverture par semaine (1 heure par jour)

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!




## Comptez sur vos experts en entreprise

Votre centre Desjardins Entreprises de la Caisse Desjardins de Rouyn-Noranda 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 champ d'activité, la taille de votre entreprise et son stade de développement.


Hautement qualifiée, notre équipe d'experts-conseils fera la différence dans la poursuite de vos affaires grâce à leur expertise de pointe dans différents secteurs.


## Des services accessibles


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

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

 [m.desjardins.com](http://m.desjardins.com)

 1 800 CAISSES  
(1 800 224-7737)

 Guichets automatiques

 Dépôt mobile de chèques

### Siège social et Desjardins Entreprises

75, avenue Québec  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7A2  
Tél. : 819 762-0966 ou  
1 888 843-5555

### Centres de services

41, rue de Cadillac  
Rouyn-Noranda (Québec)

14, rue d'Évain  
Rouyn-Noranda (Québec)

 **Desjardins**  
Caisse de Rouyn-Noranda