

Revue de l'année 2018

Présent



Message de la présidente

Chers membres,

Je vous présente avec plaisir 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 nous servir, mais aussi par notre conseil d'administration, dont l'un des principaux rôles est de bien représenter vos intérêts et d'exercer une saine gouvernance.

D'ailleurs, 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.

Présent 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 45 490 \$ grâce à ce dernier. À cette somme s'ajoutent 97 276 \$ 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.

Présent 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 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 travaillent. J'aimerais donc remercier chaleureusement celles et ceux dont le quotidien vise toujours à mieux vous servir: les gestionnaires ainsi que les employés de la Caisse. C'est sous la direction de M. Pierre Poirier 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.

Faits saillants

La Caisse Desjardins des Versants du mont Royal, c'est:

- 31 264 membres
- 11 dirigeants
- 63 employés
- 2,2 G\$ de volume d'affaires sous gestion
- 1 290 766 \$ distribués aux membres et à la collectivité en 2018

C'est avec émotion que je vais quitter mes fonctions de présidente du conseil d'administration de la Caisse dans quelques semaines. Ce fut un privilège de voir à la destinée de notre coopérative de services financiers, à titre de présidente, pendant 25 ans. La coopération a vraiment changé ma vie, tout comme elle a une influence sur la collectivité, sur ceux qui s'y impliquent et sur ceux qui en sont membres. J'ai eu l'honneur d'occuper plusieurs postes dans le Mouvement Desjardins, mais mon ancrage, c'est le conseil d'administration de la Caisse. J'y ai grandi, je m'y suis fait des amis précieux et au fil des ans, j'y ai collaboré avec des employés dévoués et des directeurs généraux qui sont des leaders d'exception: MM. Léopold Paquet, Guy Cormier, Michel Gamelin et Pierre Poirier.

Lorsque je regarde ces années, je constate qu'elles ont façonné la personne que je suis. Je me souviens des dossiers, nombreux, parfois complexes, mais je me souviens surtout des personnes! C'est avec fierté que je vais laisser à la personne qui me succédera une caisse en excellente santé financière, dynamique et tournée résolument vers le futur.

Enfin, merci à tous 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!

Andrée Lafortune, FCPA, FCA
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/caisse-versantsdumontroyal.

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 2 234 741 000 \$, en hausse de 8,6 % 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 présent, 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.

Les jeunes membres de notre milieu ont accès à un concept élaboré par Desjardins et unique en Amérique du Nord : l'espace 360^d de l'Université de Montréal, situé au 5151, avenue Decelles. Convivial et branché, ce 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

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 1 391 488 \$ 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 230 496 \$ 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.

C'est une page de l'histoire de notre caisse qui se tourne avec la fin du mandat de madame Andrée Lafontaine à titre de présidente du conseil d'administration. Au nom de tous les administrateurs et employés, je souhaite la remercier chaleureusement pour ces 25 dernières années passées à la présidence de la Caisse. Notre institution, notre milieu et le monde de la coopération ont largement bénéficié de son dynamisme et de sa passion. Sa collégialité ainsi que l'importance accordée aux besoins des personnes ont été des atouts importants pour la Caisse et ses membres.

Merci également aux administrateurs de la Caisse, des gens profondément attachés aux 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!

Pierre Poirier, MBA, Adm.A., ASC
Directeur général

Présent et de bien des façons

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 notre milieu lors d'un vote tenu à l'assemblée générale annuelle.

En 2018, nous avons remis **45 490 \$** provenant du FADM pour appuyer, notamment, les projets suivants : Meubles solidaires de la Société environnementale de Côte-des-Neiges (SOCENV), l'activité annuelle de financement « Vente de sapins de Noël » de la Maison des jeunes d'Outremont, le Festival Flamenco de Montréal, la Maison internationale des arts de la marionnette (MIAM) du diffuseur Casteliers et de l'Association québécoise des marionnettistes.

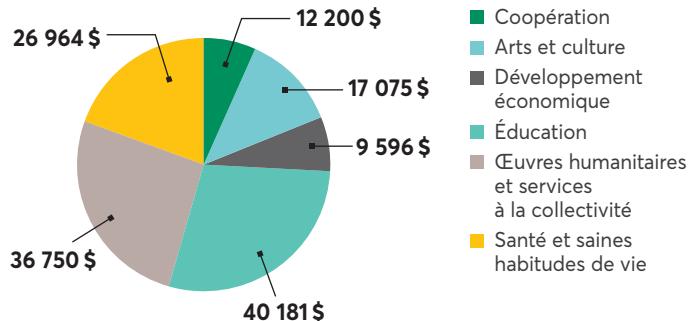
Grâce aux dons et aux commandites, la Caisse a distribué **97 276 \$** à des organismes de son territoire afin de les soutenir dans leurs activités, parmi ceux-ci, on retrouve : Outremont en famille, YMCA du Parc, la Maison Bleue, le Centre Philou, la Fondation de l'école Paul Gérin-Lajoie, le Théâtre Outremont, le Magasin-partage de la cafétéria communautaire Multicaf de Côte-des-Neiges, l'Académie de danse Outremont, Soccer Côte-des-Neiges.



Partenaire de Soccer CDN.



Soutien à la campagne de financement « Vente de sapins de Noël » de la Maison des Jeunes d'Outremont.



Engagement de la Caisse dans son milieu

En 2018, la Caisse a défini ses orientations en vue d'apporter un plus grand soutien aux secteurs de l'éducation, de la santé et des services communautaires et œuvres humanitaires, comme recommandé par nos membres lors d'un sondage mené à la caisse à l'automne 2016.

Votre caisse a également pris l'engagement de mieux faire connaître à ses nouveaux membres les valeurs coopératives qui l'animent. Pour les sensibiliser à cette dimension, la Caisse a instauré un programme de remise qui permet aux nouveaux sociétaires de soutenir concrètement un organisme du milieu. Lors de l'ouverture de leur compte, ceux-ci sont appelés à sélectionner un organisme auquel la Caisse remettra, en leur nom, la somme de 10 \$.

Présent pour soutenir la persévérance scolaire et la réussite éducative

La Caisse et ses employés ont amassé 5 697 \$ en soutien à la Fondation Desjardins et à Centraide. De plus, la Caisse a souligné en particulier l'accomplissement de six (6) boursiers de la Fondation Desjardins en leur remettant chacun un chèque allant de 1 500 \$ à 3 000 \$.



Boursiers de la Fondation Desjardins en compagnie de deux conseillères et du directeur général de la Caisse.

Présent pour l'éducation financière des jeunes

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. Le Carrefour jeunesse-emploi de Côte-des-Neiges/Ville Mont-Royal/Outremont est le partenaire de la Caisse dans la formation des jeunes à devenir des consommateurs responsables, en les préparant à prendre des décisions financières éclairées et à faire les bons choix. Sur notre territoire, quelque 117 jeunes ont participé à ces formations.

Bilan de la nature coopérative (suite)

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 d'une jeune étudiante universitaire au cours de la dernière année. Vous désirez participer à la vie et aux décisions de votre caisse? N'hésitez pas à nous en faire part.

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 le réseau PME Montréal. En 2018, avec le soutien de Créavenir:

- nous avons appuyé 26 projets d'entrepreneuriat jeunesse sur notre territoire;
- ces projets ont reçu un soutien financier (sous forme de prêts et de subventions) totalisant 260 000 \$;
- 63 emplois ont été créés ou maintenus dans la collectivité.

Microcrédit Desjardins aux entreprises

Avec le programme Microcrédit Desjardins aux entreprises, la Caisse appuie les travailleurs autonomes et entrepreneurs de tous âges qui n'ont pas accès aux réseaux traditionnels de crédit. Pour les encourager à démarrer ou à développer leur entreprise, nous leur offrons un financement adapté à leur réalité et un accompagnement de proximité fourni en partenariat avec l'ACEM. En 2018, avec l'appui de ce programme:

- 62 entreprises ont bénéficié de 1 057 heures d'accompagnement;
- 13 nouvelles entreprises ont reçu des prêts totalisant 121 240 \$;
- 38 emplois ont été créés ou maintenus dans la collectivité.

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 quatre associations de consommateurs de l'île de Montréal*, ce programme offre à ces personnes des consultations budgétaires gratuites, confidentielles et respectueuses afin d'analyser leur situation et de déterminer 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. En 2018, avec l'appui du Fonds d'entraide Desjardins:

- 3 895 personnes ont bénéficié d'activités d'éducation financière individuelles ou de groupe;
- 1 232 personnes ont reçu un accompagnement personnalisé;
- 187 petits prêts d'urgence ont été consentis.

* Option consommateurs, ACEF du Nord de Montréal, ACEF de l'Est de Montréal, ACEF du Sud-Ouest de Montréal.

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!

Avantages exclusifs aux membres

Présent dans votre quotidien avec les Avantages membre Desjardins

La Caisse a remis 4 185 Avantages membre d'une valeur de 258 812 \$ au cours de la dernière année.

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

Un seul numéro pour nous joindre :

 **514 274-7777**

Heures d'ouverture

Lundi, mardi et vendredi	9 h à 17 h
Mercredi et jeudi	9 h à 20 h
Samedi*	9 h à 15 h

* Nous sommes heureux de vous servir le samedi au siège social et au Centre de services Ville Mont-Royal.

Des services accessibles

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

-  [desjardins.com/
caisse-versantsdumontroyal](http://desjardins.com/caisse-versantsdumontroyal)
-  m.desjardins.com
-  **514 CAISSES (514 224-7737)**
-  Guichets automatiques
-  Dépôt mobile de chèques

SIÈGE SOCIAL

1145, avenue Bernard
Outremont (Québec) H2V 1V4

Centre de services

Gestion de patrimoine

1155, avenue Bernard
Outremont (Québec) H2V 1V5

Centre de services Côte-des-Neiges

3333, chemin Queen-Mary, bureau 100
Montréal (Québec) H3V 1A2

Centre de services Mile End

5036, boulevard Saint-Laurent
Montréal (Québec) H2T 1R7

Centre de services Ville Mont-Royal

1301, chemin Canora
Mont-Royal (Québec) H3P 2J5

PARTENAIRES

Centre Desjardins Entreprises-Ouest de Montréal

-  **514 748-2999**
-  desjardins.com/entreprises

Service Signature – Ouest de Montréal

-  **1 844 711-5248**
-  desjardins.com/servicessignature

