

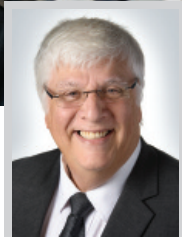
Présent

Revue annuelle 2018



Desjardins

Caisse de L'Île-des-Sœurs-Verdun



Message du président

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 41 163,36 \$ grâce à ce dernier. À cette somme s'ajoutent 41 762,71 \$ 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.

Desjardins a également annoncé l'installation de 200 bornes de recharge pour véhicules électriques dans son réseau de caisses d'ici 2021. Ce projet réalisé en partenariat avec Hydro-Québec et AddÉnergie couvrira l'ensemble du territoire québécois et l'est de l'Ontario.

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.

Desjardins a doublé en 2018 son offre d'investissement responsable avec onze nouveaux produits : trois nouveaux fonds SociéTerre 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.

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'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^{me} Marie-France Boyer 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!

Claude Chapdelaine
Président

Siège social
5035, rue de Verdun
Verdun (Québec) H4G 1N5
Télécopieur : 514 766-8407

Centre de services L'Île-des-Sœurs
14, place du Commerce, bureau 150
Verdun (Québec) H3E 1T5
Télécopieur : 514 762-5715

Centre de services Wellington
4162, rue Wellington
Verdun (Québec) H4G 1V7
Télécopieur : 514 766-6812



Message de la directrice générale

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/81530240.

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 1 435 126 000 \$, en hausse de 5,5 % 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.

Une nouvelle application gratuite est aussi offerte par Desjardins Assurances : Radar^{MC}, qui vous prévient en cas de risque météo sérieux dans un rayon de 500 mètres. Vous pouvez facilement choisir les événements météo pour lesquels vous désirez être informé. C'est une autre façon pour nous d'être présents dans votre quotidien pour assurer votre tranquillité d'esprit.

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 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.

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; 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 860 572 \$ 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 143 579 \$ 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!

Marie-France Boyer
Directrice générale