

Revue de l'année 2018

Présent



Message du conseil d'administration

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 proche 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.

En effet, c'est dans cet optique que le conseil d'administration s'est donné des cibles de compétence et de représentativité, que l'on appelle le profil collectif enrichi. Ainsi, l'appel de candidatures de cette année, s'est grandement inspiré de cette nouvelle règle de gouvernance.

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. Nous profitons de l'occasion pour souligner et saluer, encore une fois, tout le travail accompli par les membres dirigeants 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 243 298 \$ sous la forme de dons et de commandites.

Le Mouvement 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. Nous sommes heureux qu'ici, à Terrebonne, deux initiatives bénéficient actuellement de ce fonds: INÉDI, qui est un centre d'expertise et de recherche en design industriel, partie prenante du Cégep de Terrebonne, et l'incubateur InnoHub La Centrale, qui appuie les projets innovants dans les secteurs industriels, technologiques et les services aux entreprises.

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. La Caisse fait partie de ce réseau électrique. D'ailleurs deux nouvelles bornes se sont ajoutées à celles déjà disponibles depuis 2012 à notre siège social, bâtiment certifié par la haute mention Leed Or. Le personnel de la Caisse fait des gestes concrets dans le quotidien dont, entre autres, l'élimination de bouteille d'eau en plastique.

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. 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 milléniaux 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. La Caisse a organisé des activités spécialement pour les jeunes en 2018, dont entre autres la conférence sur

l'entrepreneuriat avec Nicolas Duvernois, tenue au Cégep de Terrebonne et les conférences sur le budget du programme Mes Finances Mes Choix^{MD}, offertes à plus de 787 jeunes des classes de niveau secondaire, en partenariat avec le Carrefour jeunesse-emploi des Moulins.

Le dynamisme de la Caisse dans son milieu ainsi qu'auprès de ses membres est en grande partie tributaire des gens qui y œuvrent. Nous aimerions donc remercier chaleureusement les gestionnaires et les employés dont le quotidien vise toujours à mieux vous servir. C'est sous la direction de M. André Shatskoff 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.

Merci à nos 39 270 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 nos générations futures.

En terminant, tous les administrateurs tiennent à souligner l'importante contribution de M^e Robert Gravel, administrateur au conseil d'administration depuis 1971 et à titre de président depuis 1994.

M^e Gravel fut un homme engagé et dévoué pour la Caisse Desjardins de Terrebonne. Grâce à sa grande diplomatie et à ses précieux conseils, il a pu nous faire bénéficier de son expérience.

Nous saluons un grand homme et tout le travail qu'il a accompli.



M^e Robert Gravel



Message du directeur général

Chers membres,

Tout d'abord, je souhaite vous partager qu'une page de l'histoire de notre caisse vient de se tourner avec le départ d'un coopérateur d'exception. En mémoire de M^e Robert Gravel, président du conseil d'administration, je tiens à souligner sa contribution, son engagement et son intégrité qui ont fait de lui un homme fortement apprécié et reconnu par tous au sein du Mouvement Desjardins et dans sa communauté. Notre institution, notre milieu et le monde de la coopération ont largement bénéficié de son expérience et de sa passion. Sa collégialité ainsi que l'importance accordée aux besoins des personnes ont été des atouts majeurs pour la Caisse et ses membres au cours de ces 47 années. En mon nom, aux noms des administrateurs et des employés, nos plus sincères condoléances à M^{me} Denise Gravel, Annie, France et aux proches.

Voici le rapport financier de votre Caisse Desjardins de Terrebonne, pour l'exercice ayant pris fin le 31 décembre 2018.

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.

Bilan

Grâce à un volume d'affaires sous gestion de 2,6 G\$, ce qui représente une croissance de 9,6 % par rapport à 2017, la Caisse est en bonne position dans son marché et demeure un important contributeur au développement économique de la MRC Les Moulins.

Par son appartenance au Mouvement Desjardins et sa participation dans ses filiales, la Caisse 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 tels que les fonds de placement, les valeurs mobilières ou les services de gestion privée. L'ensemble de ces produits représente un volume d'affaires de plus de 465 M\$. Globalement, l'épargne totalise plus de 1,3 G\$.

Dans le secteur d'activités de financement, le portefeuille des prêts auprès des membres particuliers et entreprises atteint 1,3 G\$.

En tant que membre, vous avez justement un rôle à jouer dans l'évolution de votre caisse afin de la rendre toujours plus performante, et à la fois bénéfique pour vous-même. En effet, en regroupant tous vos avoirs à la Caisse Desjardins de Terrebonne, vous gagnez en rentabilité globale de vos placements sur le volume, en plus d'une augmentation d'une ristourne individuelle. Plus vous utilisez votre caisse, plus elle sera avantageuse pour vous.

Etat du résultat

Les revenus d'intérêts totalisent 38,5 M\$, en hausse de 27 % par rapport à l'an dernier, et les frais d'intérêts se situent à 17,4 M\$, soit une hausse de 40 %.

Les mauvaises créances atteignent 671 000 \$ en 2018, soit moins de 1 % de l'ensemble du portefeuille des prêts détenus par nos membres particuliers et entreprises.

Les autres revenus générés par divers produits et services demeurent stables en 2018 et totalisent 9,7 M\$.

Par ailleurs, les frais d'exploitation de la Caisse ont connu une baisse de 3 % en 2018 et se chiffrent à 21,6 M\$.

Finalement, les excédents avant ristournes, accumulés en 2018, s'élèvent à 10 M\$, comparativement à 8,4 M\$ en 2017, soit une hausse de 19 %.

Vous trouverez les résultats financiers détaillés de la Caisse ainsi que son rapport annuel sur le site www.caisseterrebonne.com.

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 les placements et les prêts. Le nouvel ajout vise à reconnaître les relations d'affaires que vous entretenez avec les autres composantes de Desjardins. 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 d'épargne, prêts aux particuliers, assurances, marges de crédit et cartes de crédit, placements et investissements.

La nouvelle Ristourne produits et la ristourne sur le volume d'affaires représentent cette année un versement de 1 849 000 \$, comparativement à 475 000 \$ en 2017, une augmentation de près de 300 %. De plus, afin de contribuer concrètement au développement socioéconomique de notre communauté, nous recommandons l'affectation d'un montant de 302 000 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu. Globalement, c'est une somme de plus de 2 millions \$ que votre coopérative a retournée à ses membres en 2018.

Les gens avant tout

Les administrateurs, les gestionnaires et les employés de la Caisse ont tous le même engagement : travailler toujours dans l'intérêt de nos membres.

Je tiens à souligner leur engagement et leur mobilisation et je les remercie de mettre leur énergie et leur expertise en fonction de vos besoins.

Merci également aux administrateurs de la Caisse. Leur investissement en temps et en énergie est essentiel pour le développement d'une communauté stimulante et l'enrichissement de la vie de nos membres.

Plus que jamais, notre privilège est d'être présents pour vous et devenir **le premier dans le cœur de tous nos membres !**

André Shatskoff
Directeur général



Bien présents, en tout temps

Présent 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. Desjardins a poursuivi sa modernisation en ajoutant de nouvelles fonctionnalités virtuelles à son offre, dont l'ouverture de compte en ligne et l'application Radar de Desjardins Assurances, qui vous prévient en cas de risque météo sérieux dans un rayon de 500 mètres.

À l'affût des nouvelles technologies, la Caisse a débuté l'installation de la nouvelle génération des guichets automatiques. En plus de leur écran tactile, ces nouveaux guichets offrent une expérience bonifiée, simple et efficace. Notre personnel se fera un plaisir de vous assister lors de vos premières transactions.

Nos employés sont présents pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets.

Votre caisse au bout du fil

Accessible 7 jours sur 7

Prise de rendez-vous, information, transactions... Parlez avec un conseiller : **6 h à minuit, 7 jours sur 7, même les jours fériés**

Composez le **450 471-3735** ou le **1 855 880-3735**.

Coordinées et heures d'ouverture

SIÈGE SOCIAL

801, boulevard des Seigneurs
Terrebonne (Québec) J6W 1T5

SERVICES CAISSIERS

Lundi et mardi	9 h à 17 h
Mercredi et jeudi	9 h à 20 h
Vendredi	9 h à 16 h

SERVICES DE CONVENANCE ET CONSEIL

Lundi et mardi	9 h à 17 h
Mercredi et jeudi	9 h à 20 h
Vendredi	9 h à 16 h
Samedi	9 h à 13 h 30

Centre de services financiers

1961, chemin Gascon, Terrebonne

SERVICES CAISSIERS

Lundi, mardi et mercredi	9 h à 17 h
Jeudi	9 h à 20 h
Vendredi	9 h à 16 h

SERVICES DE CONVENANCE ET CONSEIL

Lundi au jeudi	9 h à 20 h
Vendredi	9 h à 16 h

Centre de services financiers

Terrebonne-Ouest

1101, rang Saint-François, Terrebonne

SERVICES DE CONVENANCE ET CONSEIL

Lundi et mardi	9 h à 17 h
Mercredi et jeudi	9 h à 20 h
Vendredi	9 h à 16 h

450 471-3735 | 1 855 880-3735

desjardins.com/caisseterrebonne

Suivez-nous!