

Revue de l'année 2018

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 celles 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 233 174 \$ grâce à ce dernier. À cette somme s'ajoutent 198 579 \$ 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.

80^e anniversaire de la Caisse

Le 19 juin 2018 marquait le 80^e anniversaire de la fondation de la première caisse aux îles-de-la-Madeleine, la Caisse de Lavernière. Différentes activités sont au programme et nous en profitons pour vous remercier de votre confiance. Quel chemin parcouru depuis ce 19 juin 1938, où cette première caisse a vu le jour! Il s'en est suivi la fondation de la Caisse de Bassin le 2 juillet 1939, de la Caisse de Grande-Entrée le 26 juillet 1939, de la Caisse de Havre-Aubert le 26 mai 1940 et de la Caisse de Fatima le 23 octobre 1949, puis l'inauguration du comptoir-caisse de Cap-aux-Meules en 1976. Grâce à vous, la Caisse populaire Desjardins des Ramées, regroupée depuis le 1^{er} janvier 2015, est devenue un acteur économique et social incontournable aux îles-de-la-Madeleine.

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 moyens 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 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.

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 monsieur Lucien Presseau 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 avec lesquels nous pouvons répondre à chacun de vos besoins financiers. Je tiens aussi à souligner l'importante contribution des personnes qui ont terminé leur mandat en 2018 au conseil de surveillance, soit mesdames Linda Bourgeois, Lise Martinet, Dominique Boudreau, Miriam Gaudet et Nadine Cyr, monsieur Daniel Gaudet ainsi que monsieur Yves Leblanc, administrateur au conseil d'administration de la Caisse au cours des 18 dernières années.

Enfin, merci à nos 13 033 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!

Yves Poirier
Président



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/caisseedesramees.

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 908,8 M\$, en hausse de 5,6 % 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, votre 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.

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 de votre 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 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.

Enfin, la Caisse a modulé ses heures d'ouverture afin d'offrir plus d'accessibilité aux membres. Ainsi, le service caissier est disponible dans au moins un des centres de services jusqu'à 18 h tous les jours de la semaine. De plus, le Centre de services de Cap-aux-Meules est ouvert plus tôt, soit le mardi, le jeudi et le samedi à compter de 9 h. En ce qui concerne les heures d'accueil pour les services-conseils, elles ont été élargies pour offrir plus de possibilités de plages de rendez-vous à nos membres en matinée et en fin de journée.

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.

La façon dont vous gérez vos finances et vos interactions 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 688 000 \$ 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 250 000 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu.

Notre passion à votre service

Ce sont plus de 70 employés à la Caisse, chez Desjardins Entreprises et chez nos partenaires qui sont présents aux îles 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 s'est tournée avec le changement à la présidence. Au nom de tous les administrateurs et employés, je souhaite remercier chaleureusement madame Maryse Lapierre pour ses 18 années passées à la présidence de la Caisse. Notre institution, notre milieu et le monde de la coopération continueront de bénéficier de son dynamisme et de sa passion puisqu'elle continue son mandat en tant qu'administratrice. Sa collégialité ainsi que l'importance accordée aux besoins des personnes sont des atouts importants pour la Caisse et ses membres. La Caisse est entre bonnes mains et nous voulons saluer au passage la nomination de notre nouveau président, monsieur Yves Poirier.

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 dynamique et l'enrichissement de la vie de nos membres.

Plus que jamais, notre privilège est d'être présents pour vous!

Lucien Presseau

Directeur général

Présent et de bien des façons

Présents 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.

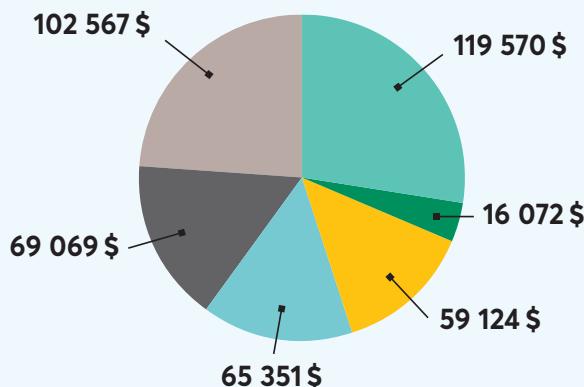
En 2018, nous avons remis **431 753 \$** pour appuyer plusieurs projets, dont les suivants :

198 579 \$

en commandites
et en dons

233 174 \$

par le Fonds d'aide
au développement
du milieu



Entraide communautaire des îles | 8 250 \$

L'appui financier des caisses des îles permet à l'organisme d'offrir un service de dépannage alimentaire et autres besoins d'utilité courante aux personnes dans le besoin sur notre territoire. De plus, dans le cadre de la Semaine de la coopération 2018, c'est plus de 25 employés de la Caisse des Ramées qui ont cuisiné des repas en octobre dernier. Sous l'habile direction de madame Carole Chiasson, des pizzas, des sous-marins, des galettes de poisson, des soupes, de la sauce à spaghetti et sans oublier des desserts ont été préparés bénévolement par l'équipe de la Caisse. Au total, des plats cuisinés d'une valeur de plus de 3 500 \$ ont été offerts à l'organisme grâce à cette activité.



Les employés de la Caisse des Ramées qui mettent la main à la pâte en guise de leur engagement envers la communauté

Fondation Santé de l'Archipel | 4 125 \$

Encore une fois cette année, les caisses des îles ont octroyé leur soutien à la Fondation Santé de l'Archipel dans le cadre de l'événement « Dégustation découverte Desjardins ». Le rendez-vous festif a permis de recueillir 36 000 \$ pour le CISSS des îles.



Les participants de la soirée « Dégustation découverte Desjardins » du 24 février 2018 au Centre récréatif de L'Étang-du-Nord.



Bilan de la nature coopérative (suite)

Soutien aux événements des Îles-de-la-Madeleine | Plus de 45 000 \$

Les caisses ont poursuivi leur partenariat pour l'organisation d'événements sportifs, culturels ou touristiques majeurs aux Îles-de-la-Madeleine au cours de 2018. Ces événements incluent notamment le Madelicourons, la Course à obstacles « T'as pas l'tchoeur », les Îles à Vélo, la Fête aux saveurs de la mer, le Concours des Châteaux de sable, le Concours des P'tits bateaux, le Symposium de peinture de l'Étang-du-Nord, etc.



La 35^e édition du Madelicourons



Les jeunes prêts à se lancer pour la course à obstacles « T'as pas l'tchoeur »



Les îles à Vélo

Bourses d'études | 23 500 \$

Des étudiants madelinots se sont mérité des bourses d'études en janvier et en octobre 2018. Pour la Caisse, l'éducation est un moteur de prospérité et c'est pourquoi elle multiplie les initiatives afin de favoriser la persévérance scolaire et l'éducation. Au total, 30 étudiants membres de la Caisse des Ramées ont reçu des bourses d'une valeur de 500 \$ et 1 000 \$.

La Caisse a également continué d'appuyer financièrement de nombreux projets et organismes qui ont pour objectif d'aider les jeunes à bâtir leur avenir, comme la Fondation Madeli-Aide et le Groupe persévérence scolaire.



Lors de la remise des bourses Desjardins dans le cadre de l'événement de la Fondation Madeli-Aide tenu le 6 août 2018.

Préparer son avenir financier avec Mes finances, mes choix^{MD}

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. 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.



Centre de services de Cap-aux-Meules

**Ouvert
le samedi
De 9 h à 14 h**

**Besoin de parler à un conseiller?
Facile avec notre horaire téléphonique prolongé**

7 h à 1 h, 7 jours sur 7, même les jours fériés

**418 986-2319
1 888 986-2319**

SIÈGE SOCIAL

1278, chemin de La Vernière
L'Étang-du-Nord

Centre de services de l'Île du Havre-Aubert
142, route 199, Havre-Aubert

Centre de services de Fatima
623, chemin des Caps, Fatima

Centre de services de Cap-aux-Meules
248, chemin Principal,
Cap-aux-Meules

Centre de services de Grande-Entrée
214, route 199, Grande-Entrée

Desjardins Entreprises-Gaspésie et Îles-de-la-Madeleine
1-1278, chemin de La Vernière
L'Étang-du-Nord

 desjardins.com/caissedesramees
 facebook.com/desjardinsdesramees

 **Desjardins**
Caisse populaire des Ramées