

Revue annuelle 2018

Présent



Desjardins

Caisse des Verts-Sommets de l'Estrie

Heureux de vous accueillir

Caisse Desjardins des Verts-Sommets de l'Estrie

Téléphone: 819-849-9822

Siège social

155, rue Child

Coaticook (Québec) J1A 2B4

Adresse de nos centres de services

Centre de services Compton

6780, route Louis-S.-St-Laurent

Compton (Québec) J0B 1L0

Centre de services Saint-Isidore-de-Clifton

68, chemin Auckland

Saint-Isidore-de-Clifton (Québec) J0B 2X0

Centre de services Waterville

130, rue Compton

Waterville (Québec) J0B 3H0

Accès à la caisse



Accueil téléphonique
7 jours sur 7, de 6 h à minuit
819 849-9822



desjardins.com



8 Guichets automatiques



AccèsD : 1 800 CAISSES
AccèsD Affaires : 1 877 222-3732

Les heures d'ouverture sont affichées à la porte d'entrée de nos places d'affaires.

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 sa revue annuelle sur notre site www.desjardins.com/caisse-verts-sommets-estrie

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 1,57 milliard \$, en hausse de 5,9 % 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: RadarMC, 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 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 1 211 981 \$ 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 150 000 \$ 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 le départ d'un coopérateur d'exception. Au nom de tous les administrateurs et employés, je souhaite remercier chaleureusement Monsieur René Bessette pour ses 27 dernières années passées à la Caisse, en tant qu'administrateur. 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 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!

Pierre Langevin
Directeur général

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 siégeaient 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 136 000 \$ grâce à ce dernier. À cette somme s'ajoutent 99 565 \$ sous la forme de dons et de commandites.

Grâce à vous, nous avons, entre autres, contribué à promouvoir l'ensemble des activités du Musée Beaulne qui a eu un effet positif sur la vitalité culturelle de notre milieu.

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 milléniaux 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. La Caisse a organisé des activités spécialement pour les jeunes en 2018, par exemple: une remise de bourse d'études, des conférences pour les premiers acheteurs de propriétés et des bourses pour la persévérance scolaire destinés aux finissants de 5^e secondaire, etc. Elle a aussi contribué au projet Bas de laine en collaboration avec le CEGEP de Sherbrooke et le programme de Gestion de commerces, à la Fondation du CEGEP et à la Fondation de l'Université de Sherbrooke, etc.

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. Pierre Langevin 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!

Nadine Groulx

Présidente

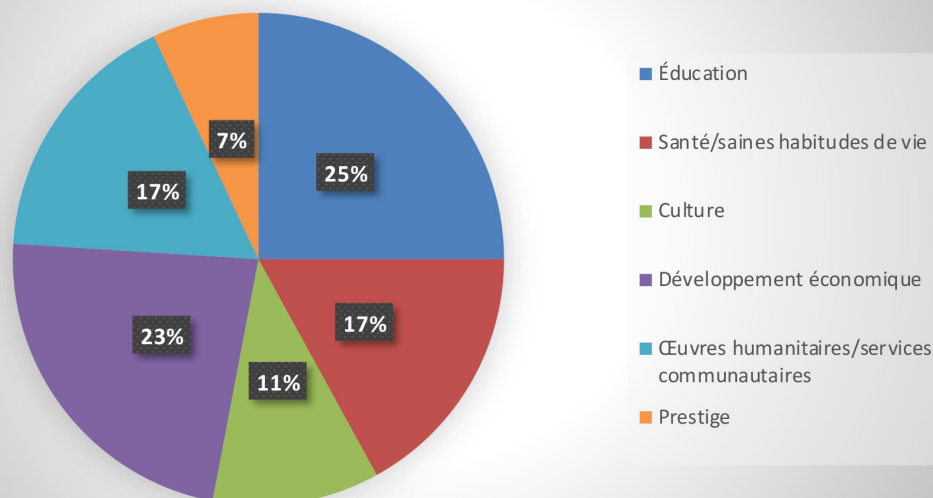
PRÉSENT et de bien des façons

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 la collectivité lors d'un vote tenu à l'assemblée générale annuelle.

En 2018, nous avons remis 136 000 \$ via le Fonds d'aide au développement du milieu et 99 565 \$ en dons et commandites pour appuyer entre autres les projets suivants: Association des personnes handicapées de la MRC de Coaticook, Centre des beaux-arts Rozynski, Centre des loisirs de Baldwin (fête des voisins), Comité des loisirs de St-Isidore-de-Clifton, École St-Pie X East-Hereford (parc-école), Fête au village de Martinville, L'Éveil - ressource en santé mentale, Maison des jeunes de Waterville, Relais pour la vie, etc.

Bilan de notre distinction coopérative 2018





PRÉSENT et de bien des façons

Présent dans votre quotidien avec les Avantages membre Desjardins

Votre caisse a un organisé un Avantage membre Desjardins lors du tournoi Bantam Midget et un autre encore, lors de l'illumination du centre-ville, l'escouade D a remis des surprises aux membres Desjardins présents. De plus, certains employés et administrateurs ont effectué une corvée à la Maison des jeunes de Coaticook afin de donner un coup de main à certaines rénovations. Pour en savoir plus, visitez www.desjardins.com/avantages.

Présent pour soutenir la persévérance scolaire et la réussite éducative

Desjardins a organisé de nombreuses activités pour soutenir la persévérance et la réussite scolaires. Pendant la Semaine de la coopération 2018, plus de 4 000 employés et administrateurs ont consacré quelque 8 600 heures de bénévolat à plus de 200 projets et organismes visant la réussite des jeunes de nos collectivités.

Le Coopérathon, une grande fête de l'innovation signée Desjardins

Imaginé et créé par Desjardins et ses partenaires, le Coopérathon est la plus grande compétition d'innovation ouverte au monde. Cette plateforme permet à des projets à saveur entrepreneuriale lancés par des citoyens de voir le jour et de passer rapidement la phase de validation de leur solution. La volonté d'avoir un maximum d'incidence sociale est au cœur de son mandat. Tout au long des 25 jours du parcours, le

Coopérathon vous permet de défendre une cause qui vous tient vraiment à cœur en vous connectant à tout un réseau d'innovateurs et d'entrepreneurs. Les défis à relever touchent quatre thèmes: santé, énergie et environnement, finance et éducation.

La troisième édition du Coopérathon a rassemblé 1 445 participants provenant de 148 villes et ayant donné naissance à 134 projets.

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!

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 de 2 jeunes au cours des dernières années. De ce nombre, 1 est maintenant membre du conseil de la Caisse. Vous désirez participer à la vie et aux décisions de votre caisse? N'hésitez pas à nous en faire part.



PRÉSENT et de bien des façons

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 CAE Memphrémagog, CAE Val-Saint-François, MRC de Coaticook, MRC des Sources, MRC du Haut-Saint-François, MRC du Val-Saint-François, MRC Memphrémagog, Pro-Gestion Estrie, SADC de Coaticook, SADC de Lac-Mégantic, SADC de Sources, Haut-Saint-François, SDE du Granit, Sherbrooke Innopole.

En 2018, avec l'appui de Créavenir:

- Nous avons appuyé 9 projets d'entrepreneuriat jeunesse en Estrie;
- Ces projets ont reçu un soutien financier (sous forme de prêts et de subventions) totalisant 168 500 \$;
- 20 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 Solutions budgetplus, 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.

Présent pour l'éducation financière des jeunes

La Caisse participe également au programme de la caisse scolaire. Grâce à celle-ci, les enfants du primaire peuvent apprendre, entre autres, la valeur de l'argent et des biens de consommation ainsi que l'importance de se fixer un objectif d'épargne et de respecter ses engagements. En 2018, 513 jeunes ont participé à ce programme dans 11 écoles primaires de notre secteur.

Le site www.caissescolaire.com propose aux jeunes une foule d'activités ainsi que des vidéos et des jeux qui visent à les rendre autonomes, responsables et compétents. Ce site a aussi pour objectifs de les intéresser aux valeurs de la coopération et de les sensibiliser à l'importance d'une saine gestion financière. Il cherche enfin à amener les parents à participer au processus éducatif de leurs enfants.

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.

Ristournes

1 361 981\$

Recommandation du conseil d'administration
à l'assemblée générale annuelle 2019
permettant le versement de ristournes de

1 211 981 \$

Versement au Fonds d'aide au
développement du milieu

150 000 \$

Merci à nos 16 645 membres



Desjardins

Caisse des Verts-Sommets de l'Estrie