

# Revue de l'année 2018

# Présent et de bien des façons



## 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

Comme 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.

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, dont l'un des principaux rôles est de bien représenter vos intérêts. Les administrateurs de la Caisse doivent être les plus représentatifs possible de ses membres. C'est pourquoi nous avons procédé à un appel de candidatures.

### Présents pour notre collectivité

L'an dernier, nous avons distribué 157 309 \$ sous forme de dons, de commandites ou de versements du Fonds d'aide au développement du milieu de la Caisse. Nous nous assurons d'avoir les outils à notre disposition pour poursuivre notre engagement dans nos collectivités et ainsi enrichir la vie des personnes.

### Des projets de chez nous soutenus par le Fonds Desjardins de 100 M \$

La Caisse est fière d'avoir contribué au succès de cinq initiatives de notre MRC, qui se partagent une contribution financière de 682 000 \$ du Fonds Desjardins de 100 M \$ pour leur réalisation. Ce fonds vise à soutenir et à faire rayonner des initiatives en lien avec la mission socioéconomique de Desjardins. Les projets soutenus favorisent l'entrepreneuriat, l'éducation, la responsabilité sociale, le développement durable et la prise en charge des milieux par les gens.

Les projets ÉcoMat.ca (300 000 \$), Hub Multimédia (150 000 \$), Village-relais (42 000 \$), Épicentre (95 000 \$) et Verger expérimental Saint-Camille (95 000 \$) ont profité d'un appui substantiel du Fonds de 100 M \$. Ces deux derniers ont été réalisés en partenariat avec la Caisse Desjardins du Nord du Haut-Saint-François. Ces projets axés sur la nouvelle économie favoriseront la création d'une richesse économique et sociale dans notre belle région.



En mars 2018, Guy Cormier, président et chef de la direction du Mouvement Desjardins, annonçait plus de 1 M \$ d'investissement en appui à huit projets de la région des Cantons-de-l'Est, dont une somme de 300 000 \$ au projet ÉcoMat.ca de la MRC des Sources.

### Présents pour bien vous servir

En réflexion depuis plusieurs années, nous nous apprêtons à vous faire découvrir dans les prochains mois une caisse renouvelée, en mesure de vous offrir le service auquel vous vous attendez. Tournés vers l'avenir, nous nous engageons dans d'importants travaux au siège social à Asbestos. À l'été 2019, l'ensemble des guichets automatiques de la Caisse sera remplacé. Les nouveaux guichets offrent une expérience bonifiée, simple et efficace. Nous serons présents pour vous accompagner pendant et même au-delà de cette période de changements.

### 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.

Desjardins pose des gestes concrets pour faire face aux défis qui les préoccupent, notamment en lien avec les changements climatiques. Le Mouvement 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.

### 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<sup>me</sup> Geneviève Roy 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!

**Marc-André Letendre**

Président du conseil d'administration

 **Desjardins**  
Caisse des Sources



# Message de la directrice générale

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-sources](http://www.desjardins.com/caisse-sources).

Le volume d'affaires sous gestion atteint maintenant 931,5 M \$, en hausse de 4,1% par rapport à 2017. La Caisse évoluant dans un marché à pleine maturité, elle devra poser des gestes pour relever les défis que cette situation entraîne. 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.

## 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.

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.



## 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!

**Geneviève Roy**  
Directrice générale

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



# 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 **157 309 \$** pour appuyer les projets porteurs de sens pour notre région. En voici quelques exemples.

### Un coup de pouce pour la Chambre de commerce et d'entrepreneuriat des Sources (CCES)

La Caisse Desjardins des Sources et son partenaire Alliance Magnésium ont octroyé à la CCES une somme totale de 10 000 \$ afin de permettre la poursuite des activités de réseautage, de reconnaissance, de formation ainsi que l'organisation de grandes conférences. Cette contribution de Desjardins permet aux membres de la CCES de bénéficier d'un soutien accru dans leur développement entrepreneurial.



De gauche à droite : Eric Brown et Isabelle Lodge, respectivement administrateur et présidente, Chambre de commerce et d'entrepreneuriat des Sources, Geneviève Roy, directrice générale, Caisse Desjardins des Sources ainsi que Pierre Saint-Aubin, vice-président principal - Affaires corporatives, Alliance Magnésium Inc.

### Habitation durable

En partenariat avec les municipalités de la MRC des Sources, la Caisse est fière d'offrir une bonification aux participants du programme Habitation durable avec son Offre habitation verte Desjardins. En choisissant la Caisse Desjardins des Sources pour leur financement hypothécaire, les membres obtiennent des avantages substantiels. Par cette initiative, la Caisse devient un maillon important du développement durable de la MRC.



Lancement du programme «Ham-Sud Habitation durable» en compagnie de dignitaires municipaux ainsi que des partenaires du programme, dont la Caisse Desjardins des Sources fait partie.

### La caisse mobile Desjardins en mouvement pour vous!

En août dernier, la caisse mobile Desjardins était en service lors de la 40<sup>e</sup> édition du Festival des Gourmands d'Asbestos. Installée directement à la Place de la gourmandise, l'équipe a accueilli plus de 500 membres, venus découvrir ce concept unique et innovateur.



Des festivaliers comblés de pouvoir faire leurs transactions directement sur place.

## Évolution de la ristourne

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, la Caisse Desjardins des Sources vous propose cette année le versement de 759 513 \$ pour la ristourne individuelle.

## Bilan de la nature coopérative (suite)

### Présents 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, 377 jeunes ont participé à ce programme dans 7 écoles primaires de notre secteur.

Le site [www.caissescolaire.com](http://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<sup>MD</sup>

Par l'entremise du programme d'éducation Mes finances, mes choix<sup>MD</sup>, 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.

### 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 3 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 de nombreux organismes. En Estrie, 16 partenaires collaborent avec Desjardins pour le déploiement de ce programme. Dans notre secteur, ce sont la MRC des Sources et la SADC des Sources qui sont nos partenaires.

En 2018, avec l'appui de Créavenir :

- nous avons appuyé 29 projets d'entrepreneuriat jeunesse sur le territoire estrien;
- ces projets ont reçu un soutien financier (sous forme de prêts et de subventions) totalisant 370 500 \$;
- 73 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 le Service budgétaire populaire des Sources, 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 :

- 221 personnes ont bénéficié d'activités d'éducation financière individuelles ou de groupe;
- 98 personnes ont reçu un accompagnement personnalisé;
- 5 petits prêts de dépannage ont été consentis.

### 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!





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

**6 h à minuit, 7 jours sur 7,  
même les jours fériés**

 **819 879-7167**  
**1 866 698-7167**

## Des services accessibles

**Accédez aux services  
de votre caisse 24 h sur 24,  
7 jours sur 7**

-  [desjardins.com](http://desjardins.com)
-  [m.desjardins.com](http://m.desjardins.com)
-  **1 800 CAISSES (1 800 224-7737)**
-  Guichets automatiques
-  Dépôt mobile de chèques

### SIÈGE SOCIAL

535, 1<sup>re</sup> Avenue  
Asbestos (Québec) J1T 3Y3

### Centre de services de Danville

39, rue Daniel-Johnson, C. P. 600  
Danville (Québec) JOA 1A0

### Centre de services de Wotton

560, rue St-Jean, C.P. 330  
Wotton (Québec) JOA 1N0

### Centre de services de Saint-Adrien

1589, rue Principale  
Saint-Adrien (Québec) JOA 1C0

### Centre de services Saint-Claude

567, Rang 7  
Saint-Claude (Québec) JOB 2N0

### Centre libre-service

#### Saint-Georges-de-Windsor

527, rue Principale  
Saint-Georges-de-Windsor (Québec)  
JOA 1J0

 **819 879-7167 | 1 866 698-7167**

 [facebook.com/  
CaisseDesjardinsdesSources](https://facebook.com/CaisseDesjardinsdesSources)

 [desjardins.com/caisse-sources](http://desjardins.com/caisse-sources)

 **Desjardins**  
Caisse des Sources

