

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.

Il s'agit du premier exercice de la nouvelle Caisse Desjardins de la Chaudière issue du regroupement des Caisses Desjardins des Rivières Chaudière et Etchemin et de la Chaudière. Grâce à la mise en commun de nos forces, nous sommes en mesure d'exercer un plus grand dynamisme économique et social dont profitera notre collectivité. Aussi, nous disposons d'une expertise de pointe pour bien servir tous nos membres. Nous tenons à vous remercier pour votre contribution importante à la réussite de ce regroupement.

Une gouvernance plus près de vous

Une des clés pour travailler toujours dans l'intérêt de nos membres est d'être à l'écoute 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 nos administrateurs dont un de leurs 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.

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 401 650 \$ grâce à ce dernier. À cette somme s'ajoutent 130 564 \$ 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.

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.

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 M. Martin Sévigny 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.

Le dynamisme de la Caisse dans son milieu ainsi qu'auprès de ses membres est en grande partie tributaire des gens qui y œuvrent.

Enfin, merci à vous les membres pour la confiance que vous nous témoignez. C'est grâce à vous que nous pouvons répondre présents pour la réalisation de vos projets et de ceux de notre collectivité.

M. Louis-Marie Bissonnette
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/caissechaudiere

Grâce à un volume d'affaires sous gestion de 5,4 G\$, 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, 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 dans le but d'atteindre vos objectifs. Pour un projet personnel ou pour 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

De nouvelles heures d'ouverture ont été déployées en 2018 afin d'assurer une accessibilité adaptée aux besoins réels de nos membres et clients. Une plus grande accessibilité à nos services est offerte depuis juillet dernier à notre siège social et au Centre de services de Saint-Rédemptrice.

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 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.

Les jeunes membres de notre milieu ont accès à un concept élaboré par Desjardins et unique en Amérique du Nord : l'espace 360^d situé à l'Université Laval. Convivial et branché, ce nouveau centre de services financiers spécialisé s'adresse aux étudiants et aux jeunes travailleurs âgés de 18 à 30 ans, peu importe la caisse dont ils sont membres.

Évolution de la ristourne

Autre grande nouveauté en 2019, l'ajout d'un volet 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 3 372 681 \$ 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 900 000 \$ 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.

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

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!

M. Martin Sévigny

Directeur général



Comptez sur vos experts en entreprise

Votre centre Desjardins Entreprises-Lévis-Lotbinière-Bellechasse est votre allié dans la gestion des nombreux défis qui ponctuent votre parcours d'entrepreneur et de chef d'entreprise. Retrouvez une gamme complète de solutions d'affaires, peu importe votre champ d'activité, la taille de votre entreprise et son stade de développement.

Hautement qualifiée, notre équipe d'experts-conseils fera la différence dans la poursuite de vos affaires grâce à leur expertise de pointe dans différents secteurs.

Desjardins Entreprises-Lévis-Lotbinière-Bellechasse, c'est :

- un volume d'affaires de 3 G\$
- 13 000 membres entreprises qui nous font confiance
- une équipe de 70 experts dans la gestion financière des entreprises

SIÈGE SOCIAL

1610, boulevard Alphonse-Desjardins
Bureau 600, Lévis (Québec) G6V 0H1

418 834-4343 | 1 866 771-4343

Desjardins
Entreprises

Bilan de la nature coopérative

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 **532 214 \$** pour appuyer plusieurs projets dont les suivants :

Près de 140 000 \$ remis au cours de l'appel de projets du Fonds d'aide au développement du milieu



Les différents organismes du milieu présents lors du 5 à 7 du Fonds d'aide au développement du milieu qui a eu lieu le 30 avril 2018.

En 2018, la Caisse Desjardins de la Chaudière a remis un montant total de 136 155 \$ à plus d'une vingtaine d'organismes du milieu par le biais de son appel de projets du Fonds d'aide au développement du milieu. Ce soutien financier a permis à ces organismes de concrétiser des projets structurants pour la communauté. Outre le montant octroyé par le biais de cet appel, votre caisse a soutenu financièrement plusieurs autres organismes, ce qui a permis de remettre un montant total de plus de 530 000 \$ provenant du Fonds d'aide au développement du milieu ou encore en dons et commandites.

Club de soccer Lévis-Est



M. Patrick Béland, administrateur du Club de soccer Lévis-Est, Mme Geneviève Castonguay, présidente du Club de soccer Lévis-Est et M. Martin Sévigny, directeur général de la Caisse Desjardins de la Chaudière.

En collaboration avec la Caisse Desjardins de Lévis, votre caisse est fière partenaire du Club de soccer Lévis-Est. Grâce au montant octroyé de 19 500 \$, Desjardins a permis de faciliter l'accès au soccer pour les jeunes de Lévis, et cela, par le biais du programme d'aide aux familles défavorisées mis en place par l'organisme.

Fondation Elizabeth et Roger Parent



M. Martin Sévigny, directeur général de la Caisse Desjardins de la Chaudière, M. Roger Parent, président de la Fondation Elizabeth et Roger Parent et M. Guy Cormier, président et chef de la direction du Mouvement Desjardins.

Desjardins, par l'entremise de ses filiales et des deux caisses du Grand Lévis, a répondu présent à l'appel de la Fondation Elizabeth et Roger Parent en remettant 210 000 \$ pour sa campagne majeure de financement visant à amasser un montant total de 600 000 \$. Cette somme permettra à l'organisme d'apporter de la douceur et du rêve aux personnes aînées vivant de la solitude par la réalisation de journées de rêve.

Bilan de la nature coopérative (suite)

Persévérez jusqu'au sommet!



M. Alain Gelly, président de l'ADOberge Chaudière-Appalaches, M. Martin Sévigny, directeur général de la Caisse Desjardins de la Chaudière et M. Jérôme Métivier, ancien directeur général de l'ADOberge Chaudière-Appalaches.

Une somme de 3 000 \$ a été octroyée à l'ADOberge Chaudière-Appalaches dans le cadre du souper-bénéfice *Persévérez jusqu'au sommet!* Grâce à cet événement, l'organisme a amassé un total de 15 000 \$ qui lui permettra de continuer à venir en aide aux adolescents de la région de Chaudière-Appalaches qui vivent diverses difficultés. *Persévérez jusqu'au sommet!*, c'est croire en ces jeunes qui seront les citoyens et les entrepreneurs de demain.

Présents pour soutenir la persévérence scolaire et la réussite éducative

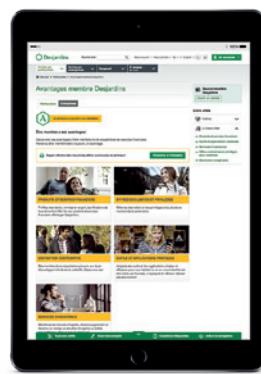
Desjardins a organisé de nombreuses activités pour soutenir la persévérence et la réussite scolaires. Pendant la Semaine de la coopération 2018, plus de 4 000 employés et administrateurs ont consacré quelque 8 600 heures de bénévolat à plus de 200 projets et organismes visant la réussite des jeunes de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

Avantages exclusifs aux membres

Présents dans votre quotidien avec les Avantages membre Desjardins

Votre caisse a remis des Avantages membre d'une valeur de 702 663 \$ au cours de la dernière année.

Pour en savoir plus, visitez www.desjardins.com/avantages.



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.

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.

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

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

**418 839-8819
1 877 839-8819**

Ouvert le samedi

Siège social

9 h à 15 h

Centre de services de Saint-Rédemppeur*
9 h à 13 h

* Services conseils et convenance seulement

Des services accessibles

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

- desjardins.com/caissechaudiere
- m.desjardins.com
- 1 800 CAISSES (1 800 224-7737)
- Guichets automatiques
- Dépôt mobile de chèques

SIÈGE SOCIAL

103-1190B, rue de Courchevel
Local 103
Lévis (Québec)
G6W 0M6

418 839-8819 | 1 877 839-8819

facebook.com/caissedesjardinsdelachaudiere/