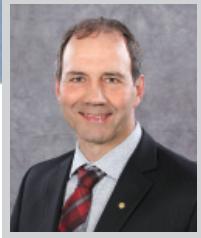


Présent



Revue annuelle 2018

Desjardins

Caisse d'Action Vale-Rivière Noire

Message du président

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 défini selon des profils recherchés.

De plus, 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 89 000 \$ grâce à ce dernier. À cette somme s'ajoutent 27 000 \$ sous la forme de dons et de commandites.

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 a été sélectionnée pour recevoir une borne en 2019.

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 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. La Caisse a organisé des activités spécialement pour les jeunes en 2018, notamment la remise d'une somme de 20 000 \$ en bourses d'études pour aider les étudiants dans leur cheminement scolaire. De plus, la Caisse a appuyé la création d'une coopérative jeunesse de services durant l'été, permettant à des jeunes de 12 à 17 ans de se familiariser avec le marché du travail.

Présents pour l'avenir

Nous avons entrepris, avec les administrateurs de la Caisse Desjardins de la Seigneurie de Ramezay, une réflexion sur l'organisation qui nous permettrait de répondre encore mieux aux besoins de nos membres respectifs.

Nous avons formé un comité de représentants de nos caisses afin d'analyser la pertinence et la faisabilité d'un projet de regroupement au bénéfice de nos membres. Une prochaine rencontre à ce sujet vous permettra d'obtenir des réponses à vos questions sur ce projet que nous croyons porteur d'avenir. Pour se concrétiser, il devra être approuvé par les membres lors d'une assemblée générale extraordinaire.

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 Mme Renée-Claude Legault 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!

René Chagnon
Président



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-actonvale-riviereenoire. 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 1 200 531 000 \$, en hausse de 4,63 % 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 : Radar^{MC}, 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 entretez 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; 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 838 893 \$ 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 136 000 \$ 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.

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!

Renée-Claude Legault
Directrice générale

Présent
AU CŒUR DE VOS PROJETS,
DE VOS BESOINS,
DE VOTRE VIE.

Présents 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 socio-économique 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 89 000 \$ pour appuyer différents projets. En voici quelques-uns :

- Programme de bourses d'études
- Place aux jeunes
- Productions Artistiques de la Région d'Acton
- Foire agroalimentaire
- Société canadienne du cancer (Marche Relais pour la vie)
- Projet Sport/Études de la Polyvalente Robert-Ouimet
- Fonds d'athlètes de la MRC d'Acton
- Défi des semelles
- Coopérative de santé de la MRC d'Acton
- Habits de neige pour les jeunes défavorisés
- Entente culturelle avec les écoles primaires

Présents dans votre quotidien avec les Avantages membre Desjardins

Être membre a ses avantages! En effet, profitez de rabais, remises en argent, bonifications de taux et exclusivités liées aux produits et services financiers offerts par Desjardins. De plus, adoptez des outils et des applications simples et efficaces pour vous faciliter la vie en vous aidant à voir clair dans vos finances, à épargner et même à réaliser des économies. Aussi, bénéficiez de conseils d'experts, d'accompagnement et de prise en charge en situation d'urgence ou à titre préventif, et ce, dans plusieurs domaines.

Au total, la Caisse a remis des Avantages membre Desjardins d'une valeur de plus de 95 000 \$ au cours de la dernière année. Pour en savoir plus, visitez www.desjardins.com/avantages.

Présents 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.

À la Caisse, nos employés et administrateurs ont prêté main-forte à la Maison l'Oxy-Bulle de Roxton Falls pour décorer la bâtisse aux couleurs de l'Halloween. Aussi, l'école La Croisée d'Upton s'est vu offrir de l'aide pour assembler du matériel pédagogique en vue de travaux scolaires pour les jeunes élèves du primaire.

Notre mission : 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 d'administration 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 deux jeunes au cours des dernières années. Vous désirez participer à la vie et aux décisions de votre caisse? N'hésitez pas à nous en faire part.

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 la SADC d'Acton. Ainsi en 2018, grâce à Créavenir, nous avons appuyé un projet d'entrepreneuriat jeunesse sur notre territoire, lequel a reçu un soutien financier (sous forme de prêts et subventions) totalisant 25 000 \$. Quelques emplois ont pu ainsi être créés 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. 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.

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, 421 jeunes ont participé à ce programme dans six écoles primaires de notre secteur.

De plus, la Caisse a reçu la visite des élèves de la maternelle pour leur permettre de visiter les locaux et de les familiariser avec la notion d'épargne par des jeux et des activités en caisse.

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.

Présents auprès des jeunes du secondaire avec la caisse étudiante

La caisse étudiante est une coopérative de services financiers de Desjardins établie dans une école secondaire et gérée par des étudiants bénévoles. Elle permet à ces derniers d'acquérir de saines habitudes financières tout en les initiant au rôle de gestionnaire d'une entreprise coopérative.

Nous accompagnons actuellement la caisse étudiante de la Polyvalente Robert-Ouimet située sur notre territoire.

Présents et de bien des façons (SUITE)

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. Dans notre région, quelque 124 jeunes ont participé à ces formations.

Nos boursiers 2018

**PLUS DE 20 000 \$
REMIS EN BOURSES D'ÉTUDES!**



1 bourse de 500 \$ -
Catégorie retour aux études



2 bourses de 500 \$ - Catégorie études professionnelles



12 bourses de 600 \$ - Catégorie collégiale



13 bourses de 800 \$ - Catégorie universitaire



20 prix de 50 \$ - Tirage de prix de présence

Siège social
1100, rue Saint-André
Acton Vale (Québec) J0H 1A0

Centres de services
Roxton Falls
Sainte-Christine
Saint-Valérien-de-Milton
Upton

Un seul numéro pour nous joindre :
450 546-2715

Présent

AU CŒUR DE VOS PROJETS,
DE VOS BESOINS,
DE VOTRE VIE.

 **Desjardins**
Caisse d'Acton Vale-Rivière Noire