



## 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 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 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'avons 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 123 315 \$ grâce à ce dernier. À cette somme s'ajoutent 66 184 \$ sous la forme de dons et de commandites.

Grâce à vous, nous avons, entre autres, contribué à la Fondation médicale Jean-Pierre Despins, m.d. afin d'offrir et de développer les services de santé sur un horaire de 7 jours pour la population.

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 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 des services adaptés aux besoins de cette clientèle et pour 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, la mise en place d'un nouveau programme de bourses jeunesse dédié aux jeunes de 13 à 25 ans.

### Une offre de service en constante évolution

C'est notre rôle au conseil d'administration d'évaluer en continu l'utilisation des services par nos membres. Il est indéniable que les habitudes transactionnelles changent au profit du numérique. La Caisse se doit d'évoluer afin d'assurer sa santé financière et sa compétitivité à long terme. C'est pourquoi il faut s'attendre à ce que des changements surviennent prochainement à notre offre de service. Soyez assuré que de telles décisions sont mûrement réfléchies et appuyées sur un travail d'analyse approfondi.

### Remerciements

Je tiens à souligner l'importante contribution de M<sup>me</sup> Dominique Raïche à la direction générale de la Caisse lors des trois dernières années. Elle a contribué à communiquer et à faire vivre les plus hauts standards de qualité de service que nous souhaitons pour nos membres. Sa gestion efficace de notre institution et la mobilisation des employés sont seulement quelques exemples de son passage réussi à la tête de la Caisse. Les administrateurs et les employés lui offrent leurs meilleurs vœux pour la suite des choses.

Le dynamisme de la Caisse dans son milieu ainsi qu'après 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. J'aimerais profiter de l'occasion pour souhaiter la bienvenue à notre nouveau directeur général, M. Michel Grenier. C'est sous sa direction que les efforts de chacun prennent tout leur sens. En outre, notre priorité demeure de toujours travailler dans votre intérêt. 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!

**M. Christian Savard**

Président du conseil d'administration



## 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/caissecodefroy](http://www.desjardins.com/caissecodefroy).

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 1,5 G\$, en hausse de 5,8% 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 des 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.

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.

Les jeunes membres de notre milieu ont accès à un concept élaboré par Desjardins et unique en Amérique du Nord : l'espace 360d situé à l'Université du Québec à Trois-Rivières. Convivial et branché, ce centre de services financiers spécialisés 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, 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 1 046 819 \$ 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 172 126 \$ 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!

**M. Michel Grenier**  
Directeur général

# 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 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 **123 315 \$** pour appuyer les projets suivants :

- Parc-école de l'école Beauséjour
- Fondation médicale Jean-Pierre Despins, m.d.
- Mardis scène libre Desjardins du Quai en fête de Sainte-Angèle-de-Laval
- Championnats mondiaux de Jorkyball à Saint-Léonard-d'Aston



Championnats mondiaux de Jorkyball à Saint-Léonard-d'Aston

## Bourses jeunesse

En collaboration avec les caisses Desjardins de Nicolet et de Gentilly-Lévrard-Rivière du Chêne, la Caisse a déployé cette année un nouveau programme de bourses jeunesse sous le thème « Viens rencontrer ton rêve ».



## Présents dans votre quotidien avec les Avantages membre Desjardins

Votre caisse a conclu un partenariat avec le Club de Golf Godefroy où les membres Desjardins avaient des privilèges à l'achat d'une partie régulière. De plus, les membres Desjardins qui participaient à la Tournée des clochers 2018 couraient la chance de remporter des certificats cadeaux, d'une valeur totale de 500 \$, dans les attraits touristiques de la Ville de Bécancour.



Tournée des clochers 2018

De plus, la Caisse a remis des Avantages membre d'une valeur de 143 944 \$ au cours de la dernière année.

Pour en savoir plus, visitez [www.desjardins.com/avantages](http://www.desjardins.com/avantages).

## Présents pour soutenir la persévérance scolaire et la réussite éducative



Bénévolat chez Entraide Bécancour

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.

La Caisse a ainsi prêté main-forte à Entraide Bécancour. Les bénévoles de la Caisse Godefroy ont peint les murs qui abritent le café communautaire de l'organisme Entraide Bécancour. Ils ont également trié du linge et cuisiné de bons petits plats qui ont été remis aux familles dans le besoin.

En plus d'offrir de leur temps, les employés et les administrateurs avaient pour objectif d'amasser des denrées non périssables pour l'organisme. Enfin, la Caisse en a profité pour lui faire un don de 500 \$.

## Redonner à la collectivité

Grâce à vous, les trois organismes gagnants de la deuxième édition du concours « Redonner à la collectivité » profitent d'une aide financière pour soutenir leur mission en lien avec la jeunesse. En effet, au cours de la dernière année, pour chaque ouverture d'un nouveau compte admissible, la Caisse a remis, au choix du membre, un montant de 5 \$ à l'un des trois organismes de l'édition 2018.

Félicitations encore aux gagnants : le Centre du Plateau Laval de Sainte-Angèle-de-Laval, le 53<sup>e</sup> groupe Scout de Saint-Célestin et la Maison des jeunes l'Eau-vent de Saint-Léonard-d'Aston.



Centre du Plateau Laval de Sainte-Angèle-de-Laval



53<sup>e</sup> groupe Scout de Saint-Célestin



Maison des jeunes l'Eau-Vent

## Bilan de la distinction coopérative (suite)

### Créavenir



Créavenir 2017

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 de Nicolet-Bécancour, la MRC de Nicolet-Yamaska et le CLD de la MRC de Bécancour. En 2018, avec le support de Créavenir :

- nous avons appuyé 5 projets d'entrepreneuriat jeunesse sur notre territoire;
- ces projets ont reçu un soutien financier (sous forme de prêts et de subventions) totalisant 61 000 \$;
- 11 emplois ont été créés ou maintenus dans la collectivité.

### Fonds d'entraide Desjardins

Avec le nouveau 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 CIBES de la Mauricie et de Bécancour-Nicolet-Yamaska, 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.

### 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. La Caisse est fière que Mireille Bingeli

et Étienne Jutras soient maintenant membres du conseil de la Caisse à titre de jeunes administrateurs de la relève. Vous désirez participer à la vie et aux décisions de votre caisse? N'hésitez pas à nous en faire part.

### 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, 702 jeunes ont participé à ce programme dans 8 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. Dans notre région, quelque 709 jeunes ont participé à ces formations.

### 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

Tous les jours de 6 h à minuit, même les jours fériés

819 233-2333  
1 877 503-2333

## Des services accessibles

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

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

### SIÈGE SOCIAL

4265, boulevard de Port-Royal  
Bécancour (secteur St-Grégoire)  
(Québec) G9H 1Z3

Visitez notre page 

 **Desjardins**  
Caisse Godefroy