

GRAND



UNE CAISSE EN MOUVEMENT... ET PERFORMANTE!

ENCORE PLUS ACCESSIBLE POUR MIEUX VOUS SERVIR!

VOTRE CAISSE HONORÉE!

ÉVOLUTION DE NOTRE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

AMÉLIORER NOS FAÇONS DE FAIRE, C'EST ÉVOLUER AVEC VOUS...

POUR VOUS !

Afin d'accroître la rapidité de notre service au comptoir, nous avons segmenté nos files d'attente en fonction de la nature et du délai de traitement des transactions. Une signalisation colorée vous guidera vers le circuit de services approprié.

CIRCUIT VERT

TRANSACTIONS COURANTES

- Dépôt / Retrait
- Paiement de facture
- Remboursement de marge de crédit
- Commande de chèques
- Arrêt de paiement

CIRCUIT JAUNE

TRANSACTIONS ASSISTÉES

- Transactions US et autres devises
- Carte d'accès Desjardins
- Traite / mandat / chèque visé
- Forfait au compte

CIRCUIT BLEU

TRANSACTIONS SPÉCIALISÉES

- Carte VISA / Bonidollars
- Transfert international
- Ouverture et modifications au compte
- AccèsD
- Changement d'adresse

Circuits^{TM/MC}
de services

À CHACUN SA TRANSACTION

UNE PAGE SE TOURNE...

JEAN-RENÉ PELLETIER
DIRECTEUR GÉNÉRAL



Chers membres,

Le 29 avril dernier, lors de notre assemblée générale annuelle, notre président, M. Mario Dussault, a annoncé officiellement que je prenais ma retraite en décembre prochain. Voici le message que j'ai adressé aux gens présents ce soir-là :

“ Comme l'a annoncé M. Dussault, je prends ma retraite à la fin de l'année après une carrière bien remplie.

Un point amusant à noter est que j'ai débuté ma carrière en juin 1976 au 1605, rue Girouard à Saint-Hyacinthe et que je la termine 37 ans plus tard au 1697, rue Girouard, soit à l'autre coin de rue du même quadrilatère.

Au cours de ces 37 années, je me suis promené un peu. J'ai notamment travaillé à Farnham, Beloeil, St-Théodore

d'Acton, Marieville, Lévis, Magog et, bien sûr, à Saint-Hyacinthe, la ville où je suis né et ai grandi.

Tout au long de ma carrière chez Desjardins, j'ai eu la chance d'être supporté par différents conseils de surveillance et d'administration. Je tiens d'ailleurs à souligner le support particulier que j'ai reçu des présidents avec qui j'ai pu échanger et partager depuis 1999, ici à Saint-Hyacinthe. Je pense bien sûr à messieurs Léon Guertin, Lucien Palardy, Jacques Dupré, Gilles J. Gauthier et Mario Dussault. À vous tous, merci de votre appui indéfectible au cours de toutes ces années.

Vous le savez aussi, un directeur général ne peut tout faire seul; il doit pouvoir compter sur une équipe de gestionnaires et d'employés qui le supporte dans ses fonctions. J'aimerais les remercier tous pour leur appui tout au cours de ces années.

Enfin, je veux adresser un très grand merci, et non le moindre, aux membres de la Caisse qui nous font confiance et nous donnent l'opportunité de les servir. Sans eux, nous n'existerions pas.

Encore merci à tous!

Sur ce, bonne lecture à tous et à toutes!

ENCORE PLUS ACCESSIBLE POUR MIEUX VOUS SERVIR!

Vous pouvez maintenant communiquer par téléphone avec un de nos conseillers, au 450 768-3030, en bénéficiant d'heures de service prolongées :

— du lundi au vendredi, de 6 h à 22 h, incluant les jours fériés

— et le samedi, de 8 h 30 à 16 h.

Voici un aperçu des transactions que vous pourrez effectuer :

Opérations et transactions courantes

- ▶ Contrordre de paiement
- ▶ Demande de recherche
- ▶ Virements entre comptes
- ▶ Émission et remplacement de carte d'accès Desjardins
- ▶ Ajout de forfaits
- ▶ Changement d'adresse

AccèsD

- ▶ Adhésion au service
- ▶ Réactivation de mot de passe
- ▶ Adhésion/réactivation du virement entre personnes
- ▶ Ajout/retrait de bénéficiaires
- ▶ Ajout/retrait de factures
- ▶ Soutien à la navigation

Financement et placement

- ▶ Prise de rendez-vous
- ▶ Ajout/modification/retrait du virement en cas de découvert
- ▶ Financement Accord D
- ▶ Ouverture et fermeture de compte d'épargne stable régulier
- ▶ Financement automobile et biens durables – modification d'adresse, changement de type de relevé

Visa Desjardins

- ▶ Demande de carte
- ▶ Transfert de compte
- ▶ Ajout/retrait du relevé en ligne
- ▶ Avance de fonds Visa au guichet, désactivation de la fonction

Votre opinion est importante pour nous. Si vous souhaitez que l'on aborde un sujet en particulier dans une prochaine édition, il suffit de nous le faire savoir en appelant au 450 768-3030, poste 2204, ou en écrivant à l'adresse courriel suivante : notrecaisse@c gocable.ca. Vos suggestions sont les bienvenues !

POUR LA VERSION ÉLECTRONIQUE DU GRAND,
VISITEZ NOTRE SITE WEB : WWW.NOTRECAISSE.COM



Desjardins
Caisse de Saint-Hyacinthe

UNE CAISSE EN MOUVEMENT... ET PERFORMANTE!

NOTRE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2013 AVAIT LIEU LE 29 AVRIL DERNIER, À LA SALLE DESJARDINS DU CENTRE DES ARTS JULIETTE-LASSONDE. VOICI UN RÉCAPITULATIF DES ÉLÉMENTS IMPORTANTS QUI ONT ÉTÉ PRÉSENTÉS LORS DE CET ÉVÉNEMENT.

De bons résultats, malgré un contexte difficile

La Caisse Desjardins de Saint-Hyacinthe a connu de bons résultats en 2012. Elle a notamment enregistré des excédents avant impôts et ristournes de 9,9 M\$, ce qui lui a permis de continuer à investir pour améliorer la qualité de ses services, tout en appuyant aussi le développement socioéconomique de sa collectivité.

Épargne placement

L'épargne placement (Caisse et composantes) s'est accrue de 120 M\$, pour s'établir à 1,8 G\$, une hausse de 7,9 % par rapport à l'an passé. En plus de l'offre d'épargne à la Caisse, les membres ont accès à la meilleure offre de produits financiers sous un même toit, qu'il s'agisse de fonds de placement, de valeurs mobilières ou de services de gestion discrétionnaire offerts par les composantes de Desjardins.

Bilan

L'actif de la Caisse s'est accru de 61,3 M\$, pour s'établir à 1,4 G\$, une hausse de 4,4 % par rapport à l'an passé. Le passif est de 1,3 G\$, affichant une croissance de 4,3 %. Les emprunts de votre Caisse ont augmenté de 24,4 M\$, soit de 42,5 %, en raison de l'augmentation du crédit. Ils se chiffrent maintenant à 81,6 M\$. Au 31 décembre 2012, l'avoir de votre coopérative a connu une très bonne hausse, passant de 134,9 M\$ à 142,8 M\$, soit une croissance de 5,9 %. Outre le capital social, l'avoir est constitué des excédents à répartir de 3,1 M\$, du cumul des autres éléments du résultat global et des réserves de 3,3 M\$. Les fonds accumulés dans les réserves plus-value et la réserve générale sont de l'ordre de 102,1 M\$.

Les fonds de la réserve de stabilisation s'élèvent à 6,3 M\$. La Caisse a également accumulé 161 920 \$ dans le Fonds d'aide au développement du milieu. Les fonds propres de la Caisse sont quant à eux à un niveau conforme aux normes de capitalisation selon Bâle II, soit des fonds propres supérieurs à 12,5 % de son actif à risque et un actif d'expansion égal ou inférieur à 17 fois ses fonds propres.

État du résultat

Au cours du dernier exercice, votre Caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 8,3 M\$, en baisse de 26,8 % par rapport à l'année précédente. Les revenus d'intérêts ont totalisé 52,5 M\$, une diminution de 3,8 % par rapport à l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, diminué de 4,4 %, un écart de 1 M\$ par rapport à l'année dernière. Cet écart est attribuable à l'augmentation du volume d'épargne et à la diminution des taux d'intérêt. Les pertes sur prêts ont été de 449 000 \$, soit 0,04 % de l'ensemble du portefeuille de prêts consentis à nos membres particuliers et entreprises.

État du résultat (abrégé)

	2012	2011	VARIATION
Revenu d'intérêts	52,5 M\$	54,6 M\$	(3,85) %
Frais d'intérêts	21,5 M\$	22,5 M\$	(4,44) %
Revenu net d'intérêts	31,0 M\$	32,1 M\$	(3,43) %
Charges et pertes sur prêts	0,4 M\$	0,2 M\$	100,0 %
Autres revenus	11,1 M\$	11,1 M\$	0,00 %
Autres frais	33,4 M\$	31,6 M\$	5,70 %
Excédents d'exploitation	8,3 M\$	11,3 M\$	(26,55) %
Excédents avant ristournes	9,2 M\$	19,7 M\$	(53,30) %

Pour plus de détails concernant ces données financières, nous vous invitons à consulter notre rapport annuel qui est disponible en format électronique sur le site Internet de la Caisse (www.notrecaisse.com).

À la lecture de ce dernier, vous constaterez l'excellente santé financière de votre coopérative. Cette performance enviable est le résultat du travail accompli tout au long de l'année par les employés, gestionnaires et dirigeants de la Caisse. Merci à tous ces gens pour leur dévouement et merci à nos membres pour leur confiance et appui!



M. Mario Dussault, président de la Caisse Desjardins de Saint-Hyacinthe.

Les ristournes, c'est aussi ça notre distinction coopérative!

Les membres présents à l'assemblée ont voté en faveur du projet de répartition des excédents suivant :

Excédents à répartir		4 671 834 \$
MOINS Intérêts sur :		
— parts permanentes	4,25 %	1 088 362 \$
— parts de ristournes	4,25 %	84 605 \$
— parts sociales	0,25 %	839 \$
Réserves :		
— générale		2 005 192 \$
— de stabilisation		180 755 \$
Ristournes		
Fonds d'aide au développement du milieu		2 170 834 \$
		50 000 \$
PLUS Impôts récupérés		
		908 753 \$

Ils ont également voté en faveur du projet de ristournes suivant :

Épargnes		
INTÉRÊTS PAYÉS	5,25 %	870 488 \$
Prêts aux membres		
INTÉRÊTS PERÇUS	2,02 %	989 498 \$
Produits garantis liés aux marchés		
ENCOURS MOYEN	0,08 %	120 836 \$
Fonds Desjardins		
ENCOURS MOYEN	0,08 %	126 996 \$
Financements Accord D		
ENCOURS MOYEN	0,08 %	14 823 \$
Bonification ristournes en parts (30 %)		48 193 \$
Total		2 170 834 \$

Nous vous rappelons que les taux de ristournes pour les épargnes et les prêts s'appliquent aux intérêts que les membres ont reçus et payés, alors que pour les Fonds Desjardins, les produits garantis

liés au marché et le financement Accord D, les taux de ristournes se calculent sur les encours moyens. Cette méthode de calcul assure une équité entre les membres épargnants et les membres emprunteurs.

Taux d'intérêts et parts de ristournes : Le taux qui a été voté est de 4,25 %.

Bilan de la distinction coopérative

Chez Desjardins, nous nous distinguons des autres institutions financières par notre mode de fonctionnement démocratique. Ainsi, en tant que membres propriétaires de la Caisse Desjardins de Saint-Hyacinthe, vous avez la possibilité de vous positionner sur ses orientations et de prendre part aux décisions sur le partage de ses excédents.

Une autre façon de nous distinguer est de contribuer au bien-être de nos membres et au développement durable de notre communauté. Ainsi, les ristournes collectives, qui sont offertes sous forme de dons et commandites, permettent à plusieurs de nos membres d'être appuyés dans la réalisation de projets qui leur tiennent à cœur. Les ristournes soutiennent également de nombreuses initiatives locales qui font une différence dans le milieu, comme ce fut le cas en 2012 alors que pas moins de 164 262 \$ ont été remis dans la collectivité maskoutaine en soutien à de nombreux projets communautaires.

Nous pouvons ajouter à cette importante somme un montant de 86 089 \$ qui a été octroyé conjointement avec les caisses Desjardins de la région. Enfin, pas moins de 161 920 \$ ont été octroyés sous forme de dons par l'intermédiaire du Fonds d'aide au développement du milieu.

C'est donc un total de plus de 412 000 \$ qui ont été remis aux gens d'ici en soutien à des initiatives et des projets locaux dans des domaines tels que l'éducation, la santé, les loisirs et l'environnement.

À la Caisse Desjardins de Saint-Hyacinthe, nous sommes heureux de mettre notre mission au profit de nos membres et de miser sur des valeurs de coopération et de responsabilité sociale pour nous distinguer. Notre grande implication dans le milieu démontre clairement que nous avons à cœur le mieux-être de tous nos membres et le développement économique, social et culturel de notre communauté.

Satisfaction des membres

À la fin de notre assemblée, nous avons sondé les membres présents sur leur satisfaction à l'égard de certains éléments de la rencontre. Nous sommes très fiers des résultats obtenus. Jugez-en par vous-mêmes!

Question 1 : « Êtes-vous satisfaits de la performance de votre Caisse? » : 90 % des membres se sont dits satisfaits ou très satisfaits.

Question 2 : « Quel est votre niveau de satisfaction quant à l'heure, l'endroit et le jour de l'assemblée? » : 95 % des membres se sont dits satisfaits ou très satisfaits.

Question 3 : « Quelle est votre appréciation générale de la rencontre? » : 96 % des membres se sont dits satisfaits ou très satisfaits.

Bref, voilà un bulletin que nous avons été très heureux de recevoir! Nous en profitons pour remercier tous nos membres présents à l'assemblée qui ont participé à ce sondage.

UNE CAISSE EN MOUVEMENT... ET PERFORMANTE! (SUITE)

Départs au conseil d'administration

Des administrateurs nous ont quittés au cours de l'année 2012 après de nombreuses années au service de la Caisse. Nous tenons à les remercier chaleureusement pour leur implication et leur engagement.



Lucien Palardy
1982-2012



Réal Boileau
1986-2012

Élections aux conseils d'administration et de surveillance

Compte tenu de ces deux départs et du fait que seulement deux personnes s'étaient portées candidates à l'élection au conseil d'administration, les personnes suivantes ont été élues ou réélues sans opposition :



Jean-Paul Poirier
(réélu)



Yannick Graveline
(réélu)



Jacques Sylvestre
(réélu)



Anne-Marie
St-Germain (élue)



Mario Gazaille
(élu)

Au conseil de surveillance, la candidate sortante et présidente du conseil, Mme Suzanne Corbeil, a été réélue sans opposition.



Suzanne Corbeil

Nous félicitons chaleureusement ces personnes et leur souhaitons un bon mandat!

Voici la composition officielle du conseil d'administration :

Mario Dussault, président	Marc-Antoine Gaucher
Yanick Graveline, 1 ^{er} vice-président	Mario Gazaille
Céline Bernard, 2 ^e vice-présidente	Sylvie Gosselin
Jean-Paul Poirier, secrétaire	Nathalie Lafontaine-Jodoin
Réal Brodeur	André Lord
Cynthia Brunelle	Anne-Marie St-Germain
Jean-Luc Couture	Jacques Sylvestre
	Sylvie Vermette

Voici la composition officielle du conseil de surveillance :

Suzanne Corbeil, présidente	Suzanne Gendreau
Laval Bérubé, secrétaire	Jeannine Spronken
Jean-François Chagnon	

VOTRE CAISSE HONORÉE!

Le 15 mai dernier, au Cabaret Le Lion d'Or de Montréal, avait lieu la troisième Soirée des Grands contributeurs de Desjardins. Cette soirée est organisée chaque année afin de souligner les efforts des caisses qui contribuent le plus aux résultats du réseau en ventes nettes en épargne et placement.

Nous sommes heureux de vous informer que la Caisse Desjardins de Saint-Hyacinthe, votre Caisse, faisait partie des 27 caisses du Québec, sur 397, qui étaient honorées cette année.

Sur la photo, on voit M. Jean-René Pelletier, directeur général, recevoir l'œuvre commémorative des mains de M. Denis Berthiaume, premier vice-président Gestion de patrimoine et Assurance de personne (à gauche sur la photo), et de M. Éric Lachaine, vice-président principal Épargne spécialisée, Marketing et Réseaux de distribution (à droite).



Photographie : Frédéric Lavoie

ÉVOLUTION DE NOTRE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

De nouvelles façons de faire

Aujourd’hui, neuf transactions sur 10 sont réalisées ailleurs qu’au comptoir de la Caisse. Nos membres utilisent davantage les nouvelles technologies pour effectuer leurs transactions courantes. Depuis les cinq dernières années, à notre Caisse, on constate une :

- hausse du nombre de transactions AccèsD Internet de 26 %;
- augmentation de 82 % des transactions par paiement direct et de crédit;
- diminution de 19 % des transactions au comptoir.

Les différents modes d’accès offerts, tels qu’AccèsD Internet, sur ordinateur ou téléphone intelligent, le paiement direct chez les marchands et les guichets automatiques permettent à nos membres de réaliser leurs transactions financières au moment souhaité, à toute heure du jour ou de la nuit.

Vos habitudes financières évoluent et nous nous adaptons à cette réalité pour toujours mieux vous servir. Les membres du conseil d’administration ont donc pris la décision d’ajuster l’offre de service de la Caisse à cette nouvelle réalité.

Notre offre de service évolue

Les changements stratégiques suivants ont été ou seront apportés au cours des mois à venir :

- ajout d’un 3^e guichet automatique (avril 2013) et réaménagement physique de l’aire d’accueil, des guichets automatiques et du service caissier de notre siège social (initialement prévu pour l’été 2013 - repoussé à la fin de l’année 2013 en raison de la grève de la construction);
- évolution du Centre de services Saint-Thomas d’Aquin en établissement automatisé (7 juin 2013) et nouveau positionnement stratégique à proximité du centre actuel (été 2013);

- évolution du Centre de services La Providence en établissement automatisé (7 juin 2013);
- regroupement des activités des centres de services Sainte-Rosalie et Assomption vers un nouveau site à proximité (été 2014).

Le fruit d’une étude approfondie

Voici quelques constats qui ont amené les membres dirigeants à prendre cette décision :

- des changements importants dans les habitudes financières des membres, ce qui a entraîné une baisse de l’achalandage au comptoir des centres de services touchés;
- l’assurance de mieux servir les membres, d’une façon adaptée à leurs besoins et à leurs habitudes financières, en bénéficiant d’un meilleur positionnement stratégique, près des commerces où ils se déplacent pour effectuer leurs achats;
- les défis de productivité liés, entre autres, à une compétition de plus en plus grande entre les institutions financières.

En prenant cette décision, la Caisse peut investir dans l’amélioration de ses services, poursuivre le versement de ristournes intéressantes et continuer d’offrir à ses membres différents modes d’accès qui répondent à leurs besoins. De plus, elle demeurera un partenaire important dans son milieu et continuera à soutenir les organismes d’ici.

Il importe de souligner que votre satisfaction demeure au coeur de nos préoccupations. Pour permettre une transition harmonieuse, la Caisse vous offrira un accompagnement humain et des solutions personnalisées. Nous saurons nous adapter à vos besoins particuliers et vous réserver un accueil des plus chaleureux.

Centres de services	Heures d’ouverture	Heures de fermeture					
		L	M	M	J	V	S
Centre-ville	8 h 30	16 h	16 h	16 h	20 h	16 h	
Assomption	10 h	14 h	14 h	14 h	19 h	14 h	
Douville	10 h	16 h	16 h	16 h	20 h	16 h	
Les Salines	9 h	20 h	20 h	20 h	20 h	16 h	
Sainte-Rosalie	9 h 30	16 h	16 h	16 h	20 h	16 h	
Maska	9 h	20 h	20 h	20 h	20 h	16 h	
<i>(sur rendez-vous)</i> 8 h 30		12 h					
Centre-ville 1697, rue Girouard Ouest	Assomption 1720, boul. Laurier Est	Douville 5565-2, boul. Laurier Ouest	Les Salines 3050, boul. Laframboise	Maska 1410, boul. Casavant Est	Sainte-Rosalie 4880, rue des Seigneurs Est		
Centres libre-service (guichets automatiques seulement)							
La Providence 2095, rue Saint-Pierre Ouest	Saint-Thomas d’Aquin 7210, boul. Laframboise	Saint-Joseph 16065, avenue Saint-Louis					



UNE IDENTITÉ RESTAURÉE POUR DAVID



De La Durantaye
INIMITABLE

L'ASSISTANCE VOL D'IDENTITÉ OFFERTE GRACIEUSEMENT AUX MEMBRES* DESJARDINS.

Découvrir que l'on est victime d'usurpation d'identité peut être passablement angoissant. C'est pourquoi l'Assistance vol d'identité est maintenant offerte gratuitement à l'ensemble des membres, un avantage exclusif à Desjardins.

desjardins.com/assistance



Desjardins
Caisse de Saint-Hyacinthe

Coopérer pour créer l'avenir

* Offerte exclusivement aux membres particuliers.