

LAURENT WERMENLINGER, PL.FIN., FCSI^{MD}
VICE-PRÉSIDENT ET GESTIONNAIRE DE PORTEFEUILLE

Chers client(e)s et ami(e)s,

C'est avec un grand plaisir et non sans un brin de fierté que je vous présente aujourd'hui les résultats du sondage ⁽¹⁾ sur la prestation de nos services professionnels effectué en juillet et août derniers. Notre but consistait non seulement à évaluer la qualité de nos services en obtenant votre opinion à cet égard, mais aussi, d'une façon générale, à déterminer si nous nous étions améliorés depuis le dernier sondage en 2009. Enfin, toute l'équipe était intéressée à mieux identifier les améliorations que nous pourrions mettre en place.

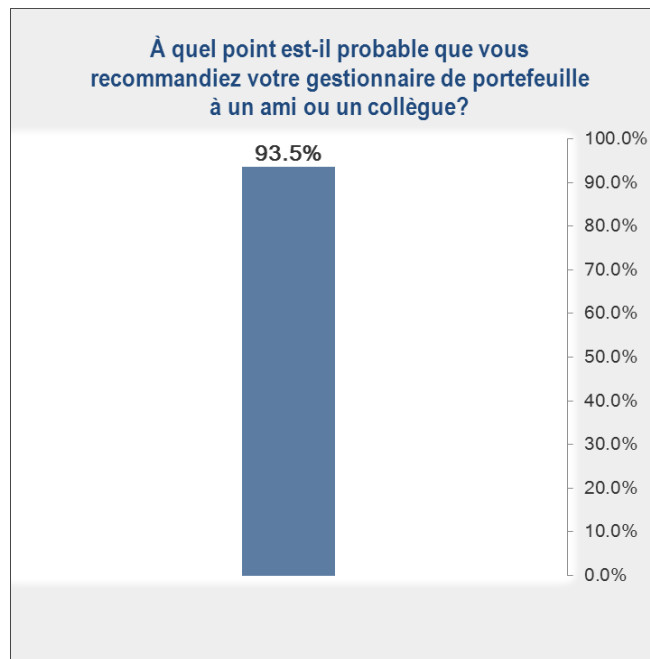
Le taux de réponse de l'ensemble de nos clients se chiffre à 30 %, soit une légère amélioration par rapport à 2009 avec 26 %. Ce taux élevé est un bon indicateur de l'opinion générale de nos clients. Merci d'avoir pris le temps de répondre à nos questions. C'est très apprécié, croyez-moi.

Voici un tableau récapitulatif de vos réponses :

Caractéristiques du service fourni par mon gestionnaire de portefeuille et son équipe



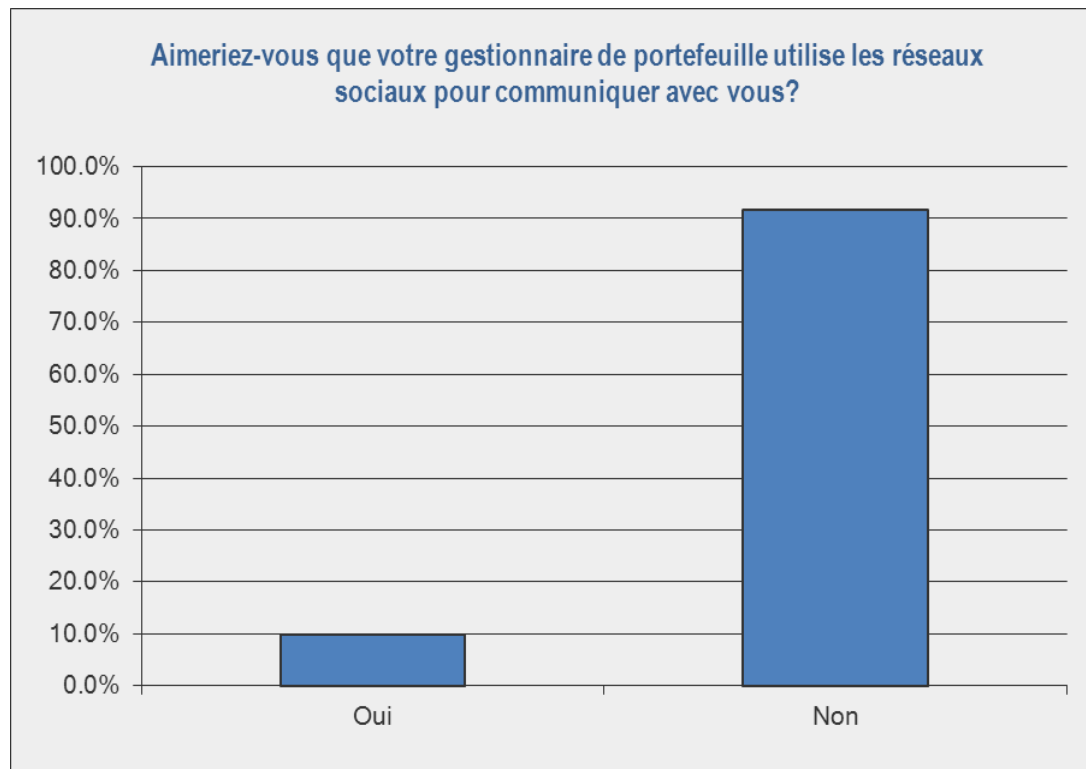
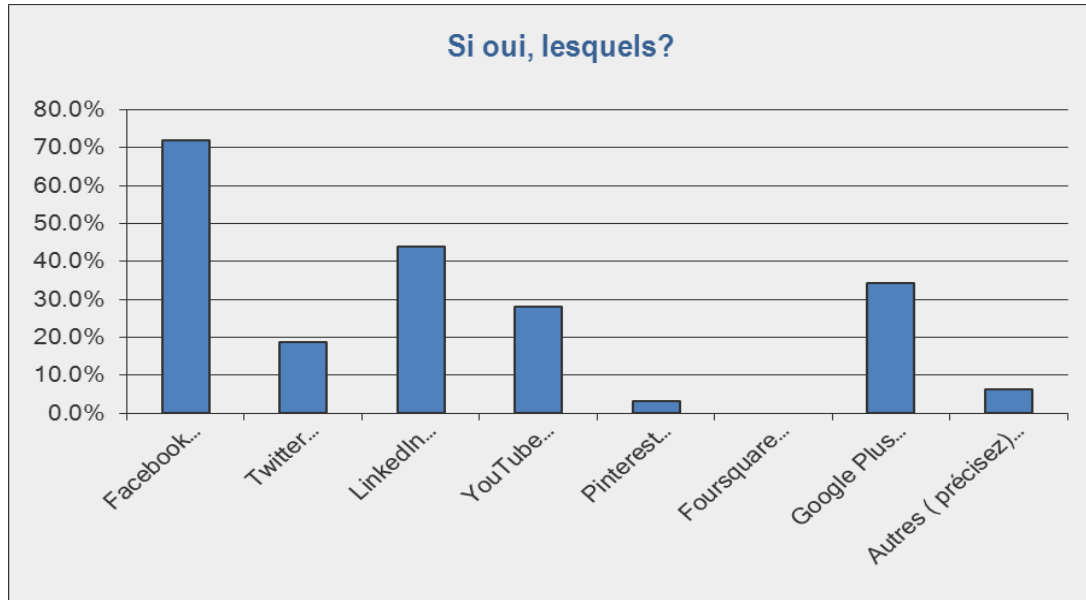
En somme, en faisant la moyenne de vos réponses, nous obtenons **un taux de satisfaction de 92,3 %**. De même, le pourcentage de nos clients qui désirent recommander nos services est de **93,5 %**.

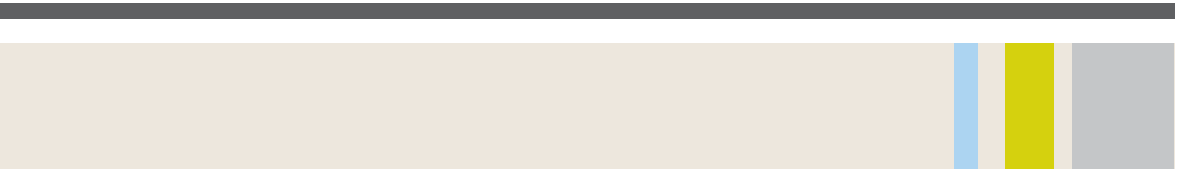


Je vous avoue que nous sommes vraiment heureux de ces résultats. Plus particulièrement, vous nous avez indiqué que l'empressement de notre personnel à répondre à vos demandes ainsi que notre accessibilité en général étaient deux points où nous excellions (taux de satisfaction de **97,4 %** et de **97 %** respectivement). Ces résultats nous motivent à poursuivre nos efforts puisque vous les appréciez.

Au chapitre des communications, bien que la moitié des répondants utilise les réseaux sociaux, 90 % d'entre vous ne désirent pas recevoir de communications au moyen de ces réseaux. Message compris!

Utilisez-vous les réseaux sociaux?

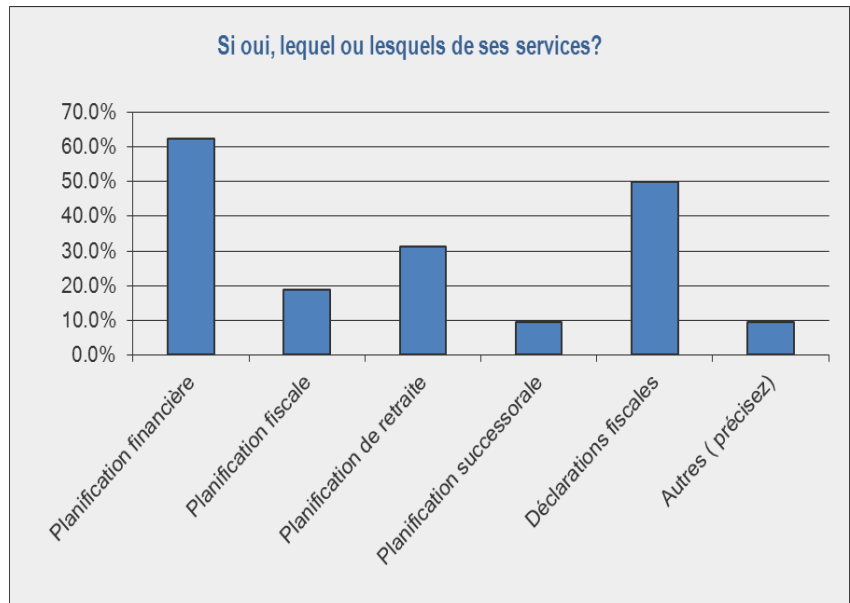
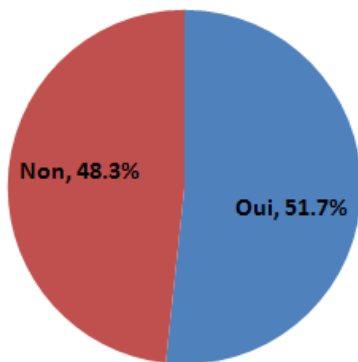




Nous avons aussi pris note de vos attentes quant à notre capacité à aller au-devant de vos besoins. Nous ferons certainement une réflexion sur ce point et vous reviendrons.

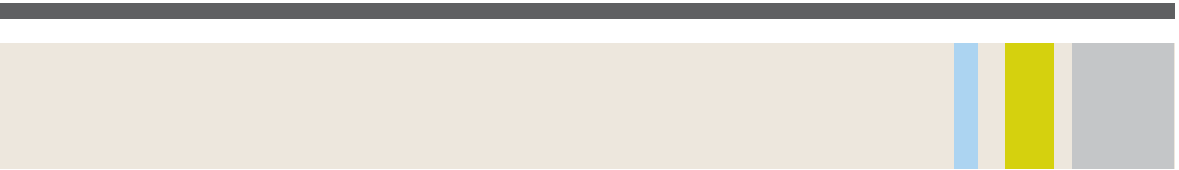
Enfin, 52 % de nos clients utilisent nos services de gestion de patrimoine⁽²⁾, les services de planification financière et de retraite étant les plus populaires. Là encore, nos clients se disent particulièrement satisfaits de ceux-ci.

Utilisez-vous notre service de gestion de patrimoine offert par Services financiers VMD?



En somme, les résultats de ce sondage reflètent bien les commentaires que vous me faites régulièrement lors de nos rencontres. Ils sont le fruit d'un travail d'équipe et de valeurs professionnelles que nous partageons tous. J'en profite donc pour féliciter en votre nom tous mes collègues : Mario Sylvestre, Annie Bertrand, Colette Brin et Maryana Sokolyuk.

La barre est maintenant haute! Il nous faudra être à l'affût d'initiatives à valeur ajoutée pour maintenir, voire augmenter votre taux de satisfaction. C'est un très beau défi à relever!



Je vous remercie encore une fois de votre confiance et de votre fidélité. Nous sommes honorés de vous avoir comme clients.

Laurent Wermenlinger, Pl.Fin., FCSI^{MD}
Vice-président et gestionnaire de portefeuille

-
- (1) *Aucune méthode scientifique n'a été utilisée pour effectuer le sondage. Les résultats que nous vous communiquons sont le fruit d'une simple compilation.*
- (2) *Services offerts par Services financiers VMD.*

Monsieur Laurent Wermenlinger est inscrit à titre de gestionnaire de portefeuille auprès des organismes d'autoréglementation. Il est autorisé, conformément aux dispositions de la règle 1300 de l'OCRCVM, à prendre des décisions de placement et à donner des conseils relativement à des titres pour des comptes gérés. À l'exception de M. Laurent Wermenlinger, aucun membre du Groupe conseil Wermenlinger ne peut exercer des pouvoirs discrétionnaires sur le compte d'un client, approuver des ordres discrétionnaires pour un compte géré ou participer à la formulation de décisions de placement prises au nom d'un compte géré ou de conseils donnés relativement à ce dernier.

Chacun des conseillers de Valeurs mobilières Desjardins dont le nom est publié en page frontispice du présent document ou au début de toute rubrique de ce même document atteste par la présente que les opinions exprimées aux présentes reflètent avec exactitude les points de vue personnels des conseillers. Il est possible que VMD ait déjà publié des opinions différentes ou même contraires à ce qui est ici exprimé. Ces opinions sont le reflet des différents points de vue, hypothèses et méthodes d'analyse des conseillers qui les ont rédigées.

Desjardins Gestion de patrimoine Valeurs mobilières est un nom commercial utilisé par Valeurs mobilières Desjardins inc. Valeurs mobilières Desjardins inc. est membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et du Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE).