

## Tous engagés



## Message de la présidente

Chers membres,

C'est avec fierté que nous vous présentons cette revue des principales réalisations de votre caisse durant l'année financière 2019.

L'année qui vient de se terminer a suscité beaucoup d'attention, particulièrement en raison de la fuite des renseignements personnels annoncée le 20 juin 2019. Cette situation ne doit toutefois pas nous empêcher de souligner les belles réalisations de notre caisse dans notre collectivité.

### Des administrateurs compétents et représentatifs

La Caisse a tenu en 2019 son premier appel de candidatures dans une formule renouvelée afin de pourvoir les postes au sein de son conseil d'administration. Cette démarche permet au conseil de s'assurer de détenir collectivement les compétences requises et d'être représentatif de nos membres.

### Engagés dans la lutte et l'adaptation aux changements climatiques

Les changements climatiques figurent parmi les défis les plus importants auxquels le monde est confronté, et il s'agit d'une préoccupation grandissante chez nos membres. Desjardins concrétise plusieurs engagements pour assurer son rôle grandissant dans la transition vers une économie sobre en carbone. Entre autres, nous sommes maintenant carboneutres et nous déployons des initiatives d'accompagnement pour nos membres particuliers et entreprises afin de les soutenir dans la transition énergétique. Nous ajoutons aussi progressivement des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance à nos décisions d'affaires pour favoriser une finance qui respecte l'environnement et les collectivités.

### Engagés pour la jeunesse et notre collectivité

Nous sommes également fiers de faire rayonner les jeunes avec notre programme *Tous engagés pour la jeunesse*. Celui-ci regroupe des dizaines d'initiatives mises en œuvre par Desjardins, comme des programmes d'éducation financière, des bourses, des initiatives parascolaires, des produits de finance solidaire ou des partenariats, dont *Place aux jeunes en région* et le *Grand défi Pierre Lavoie*.

Sous forme de bourses, de dons et commandites et grâce aux programmes jeunesse, Desjardins démontre sa générosité et son engagement envers les jeunes de 6 à 30 ans, partout au Québec et en Ontario. Desjardins a annoncé en 2019 un engagement de 50 M\$ par année pour appuyer les jeunes dans quatre grands domaines : l'éducation, la santé et les saines habitudes de vie, l'emploi et l'entrepreneuriat ainsi que l'engagement social.

C'est votre engagement envers la Caisse qui nous permet d'enrichir non seulement la vie des jeunes, mais celle de toute notre communauté, en soutenant des projets structurants qui rassemblent différents acteurs autour d'un objectif commun et qui génèrent des retombées à long terme au sein de notre collectivité. Notre Fonds d'aide au développement du milieu est l'un des outils privilégiés pour y parvenir. L'an dernier, nous avons ainsi distribué 17 576 \$. À cette somme s'ajoutent 69 909 \$ sous la forme de dons et de commandites.

### Engagés pour la relève de nos institutions

La Caisse croit qu'il est important que la composition de son conseil d'administration représente fidèlement son milieu et ses membres. Elle a donc mis en place des moyens pour favoriser le recrutement des jeunes. Le programme *Jeunes administrateurs de la relève* permet à un jeune de 18 à 30 ans de participer aux rencontres du conseil d'administration, sans nécessairement être élu. Il a suscité l'intérêt de plusieurs 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.

### 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 membres du conseil d'administration, les gestionnaires ainsi que le personnel de la Caisse. Leur objectif demeure de travailler toujours dans votre intérêt, et c'est sous la direction de M. Guy Benoit que leurs efforts prennent tout leur sens. 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.

De plus, au nom du conseil d'administration et des employés, je souhaite remercier chaleureusement M. Jean Boisvert pour ses 34 années passées au sein du conseil d'administration, dont 17 années à la présidence de la Caisse. Notre institution, notre milieu et le monde de la coopération ont largement bénéficié de son dynamisme et de sa passion. Son approche collégiale ainsi que l'importance accordée aux besoins des personnes ont été des atouts importants pour la Caisse et ses membres.

Enfin, merci à nos membres pour la confiance qu'ils nous témoignent. C'est grâce à vous que nous pouvons être engagés dans vos projets et dans ceux de notre collectivité!

**Édith Lauzon**  
Présidente



## Message du directeur général

Chers membres,

En 2019, votre caisse a poursuivi sa mission de répondre à l'ensemble de vos besoins financiers tout en contribuant au mieux-être économique et social de notre collectivité. Vous trouverez les résultats financiers détaillés de la Caisse ainsi que son rapport annuel sur le site [www.desjardins.com/caisse-nord-de-laval](http://www.desjardins.com/caisse-nord-de-laval).

Bien que la croissance des affaires s'est avérée plus difficile en 2019, l'exercice financier a résulté en une année exceptionnelle au niveau de la rentabilité de votre caisse.

Globalement, nos résultats témoignent de la confiance des membres envers notre coopérative de services financiers. Ils reflètent également la saine gestion des affaires de la Caisse. Cette performance nous encourage à poursuivre nos efforts pour vous offrir des services et des solutions répondant toujours mieux à vos attentes.

Grâce à un volume d'affaires sous gestion de 1 797 061 000 \$, en hausse de 4,4 % par rapport à 2018, la Caisse est en bonne position dans son marché. Pour continuer à vous garantir la meilleure expérience comme membres, nous misons sur des produits novateurs et sur la qualité de notre prestation de services. Nous nous appuyons sur l'expertise de tous nos employés et sur celle de l'ensemble des spécialistes du Mouvement Desjardins.

En faisant confiance à votre caisse et en utilisant régulièrement ses produits et services, vous contribuez à sa bonne santé financière. Vous lui donnez les moyens de réaliser son plein potentiel et de déployer une offre de service dont tous les membres et notre collectivité peuvent bénéficier.

### L'année financière en bref

	2019	2018	Variation	
	(k\$)	(k\$)	(k\$)	(%)
Actif	810 633	776 330	34 303	4,4
Passif	735 567	706 325	29 242	4,1
Avoir	75 066	70 005	5 061	7,2
Excédents d'exploitation	7 010	5 354	1 656	30,9

Le rapport financier complet de la Caisse pour l'année financière 2019 est disponible sur son site Web au [www.desjardins.com/caisse-nord-de-laval](http://www.desjardins.com/caisse-nord-de-laval).

### Les membres et clients de Desjardins sont bien protégés

Notre ère numérique amène de nombreuses avancées, mais aussi des risques nouveaux. Comme nous avons à cœur l'intérêt de nos membres et de nos clients, nous voulons vous donner accès à des mesures de sécurité rassurantes. C'est pourquoi nous avons mis en place la *Protection Desjardins*, une protection unique qui est offerte gratuitement à l'ensemble des membres et clients.

Cette protection comprend quatre volets : la protection à 100 % des transactions financières que vous effectuez chez Desjardins et des actifs que vous y détenez en cas d'opérations non autorisées, l'accompagnement et la prise en charge personnalisés en cas d'utilisation frauduleuse de vos renseignements personnels, le remboursement jusqu'à concurrence de 50 000 \$ de certains frais engagés dans le cadre d'une démarche de restauration d'identité, ainsi que le service de surveillance du crédit d'Equifax pendant 5 ans. Pour bénéficier de ce service, le membre doit s'y inscrire sans frais grâce au code fourni par Desjardins.

### Une offre accessible de la façon qui vous convient

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 2019, Desjardins a poursuivi sa modernisation en ajoutant de nouvelles fonctionnalités virtuelles à son offre. Par exemple, en plus du renouvellement de prêt hypothécaire entièrement numérique lancé en 2018, nous proposons maintenant le parcours *Ma première maison*. Les outils qu'il comprend favorisent l'autonomie des membres dans l'acquisition d'une première propriété. Ils peuvent ainsi déterminer un prix d'achat respectant leur budget et leur mode de vie, concevoir un plan d'action pour atteindre leur but ou consulter des fiches sur les maisons convoitées. À leur convenance, ils ont accès à un accompagnement virtuel ou téléphonique à toutes les étapes de leur démarche, et peuvent donc cheminer à leur rythme.

Nous poursuivons la distribution des nouvelles Cartes d'accès Desjardins. Dotées de la fonctionnalité *Flash*, elles vous permettent de régler de façon rapide et sécuritaire vos achats de 100 \$ et moins en approchant simplement votre carte du terminal du commerçant. Vous n'avez donc pas à y insérer celle-ci ni à composer votre 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.

### La ristourne poursuit son évolution

Nous avons à nouveau fait évoluer la ristourne en y ajoutant la reconnaissance des produits d'assurance pour les membres particuliers, en plus de revoir son mode de calcul afin qu'il repose sur des données facilement accessibles aux membres. Nous vous proposons cette année le versement de 1 499 559 \$ pour la ristourne individuelle, désormais calculée sur les volumes d'affaires des membres (soldes aux comptes – épargne et crédit, et primes d'assurance). Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets structurants, nous recommandons l'affectation d'un montant de 204 883 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu.

### Des gens engagés envers nos membres

Au-delà de ses résultats, la force de la Caisse repose sur ses employés. Ces personnes compétentes et dévouées s'assurent que les services de votre institution financière sont toujours avantageux pour les membres et qu'ils répondent à leurs besoins.

Je tiens également à souligner l'apport précieux des administratrices et des administrateurs de la Caisse. La proximité de notre coopérative avec ses membres ainsi que son rayonnement sont attribuables à leur engagement envers notre mission économique et sociale.

Nous sommes toutes et tous engagés dans la vie de nos membres et de nos communautés!

**Guy Benoit**  
Directeur général

# Tous engagés

## Engagés dans la vie des gens et des communautés

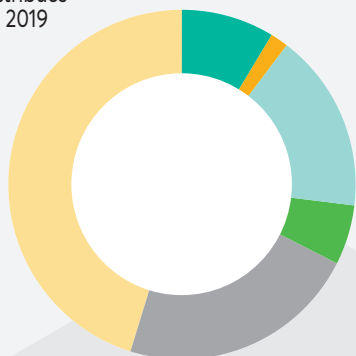
Le Fonds d'aide au développement du milieu (FADM), les dons et les commandites sont des leviers importants pour soutenir le dynamisme socio-économique de notre collectivité. Le FADM est constitué grâce à la générosité des membres qui, comme vous, acceptent qu'une partie de leur ristourne soit investie dans la communauté lors d'un vote tenu à l'assemblée générale annuelle. À ce jour, neuf projets ont été réalisés totalisant plus de 300 000 \$.

En 2019, 69 909 \$ ont été remis sous forme de dons et commandites en appui à une cinquantaine d'organismes de notre secteur, en plus d'un montant de 17 576 \$ provenant du Fonds d'aide au développement du milieu.

### Dons et commandites

**69 909 \$** distribués en 2019

Éducation . . . . .	6 150 \$
Coopération . . . . .	1 163 \$
Santé et saines habitudes de vie . . . . .	11 659 \$
Culture . . . . .	3 850 \$
Développement économique . . . . .	15 506 \$
Œuvres humanitaires et services communautaires . . . . .	31 581 \$



## Engagés grâce à des produits de finance solidaire

### Créavenir

Avec le programme Créavenir, la Caisse, en collaboration avec des partenaires du milieu, soutient les entrepreneurs de 18 à 35 ans qui peinent à accéder au financement traditionnel. Pour aider ces jeunes à démarrer ou à développer leur entreprise, 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.

### Microcrédit Desjardins aux entreprises

Avec le programme Microcrédit Desjardins aux entreprises, la Caisse appuie les travailleurs autonomes et entrepreneurs de tous âges qui n'ont pas accès aux réseaux traditionnels de crédit. Pour les encourager à démarrer ou à développer leur entreprise, nous leur offrons un financement adapté à leur réalité et un accompagnement de proximité.

## 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. En partenariat avec l'ACEF de Laval, ce programme leur offre des consultations budgétaires gratuites, confidentielles et respectueuses afin d'analyser leur situation et de déterminer des solutions. Parmi celles-ci se trouve l'octroi d'un petit prêt d'urgence. 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 quant à la consommation et à la gestion des finances personnelles.

## Engagés dans 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 2019, six écoles de notre territoire ont participé à ce programme.

Le site [www.caissescolaire.com](http://www.caissescolaire.com) propose aux jeunes, aux parents et aux enseignants une foule d'activités ainsi que des vidéos et des jeux qui visent à rendre les jeunes autonomes, responsables et compétents.

## 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 des buts de ce programme 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.



## Notre vision

La Caisse Desjardins du Nord de Laval, coopérative de services financiers bien équilibrée et inspirant une entière confiance, s'emploie avant tout au service de ses membres propriétaires. Son plan de développement, conçu en harmonie avec son milieu, vise à assurer la pérennité de l'entreprise par une croissance de ses membres, par des services à valeur ajoutée et par des solutions innovantes.

## Conseil d'administration

AU 31 DÉCEMBRE 2019

LAUZON, Édith  
Présidente

CORBEIL, Stéphane\*  
Vice-président

JARRY, Alexandre\*  
Secrétaire

BEAUMONT, Michel  
Administrateur

BERGERON, Guy\*  
Administrateur

BERNATCHEZ, Hubert  
Administrateur

BOUCHARD, Serge  
Administrateur

BOISVERT, Jean\*\*  
Administrateur

BOUCHARD, Serge  
Administrateur

DERY, Chantal  
Administratrice

FILIATREAU, Jonathan  
Administrateur

GEBRAYEL, Mario\*  
Administrateur

MARTEL, Élise  
Administratrice

\* Administrateurs sortants de charge

\*\* A quitté à la fin novembre 2019  
et a été remplacé  
par M<sup>me</sup> Chaïma Ben Miloud

### Siège social

396, boulevard Curé-Labelle  
Laval (Québec) H7L 4T7

Téléphone : 450 622-8130  
Télécopieur : 450 628-2259

### Services conseil et de convenue

Lundi ..... 9 h à 16 h  
Mardi ..... 9 h à 16 h  
Mercredi ..... 9 h à 20 h  
Jeudi ..... 9 h à 20 h  
Vendredi ..... 9 h à 15 h

### Centre de services Fabreville

3149, boulevard Dagenais Ouest  
Laval (Québec) H7P 1T8

Téléphone : 450 622-8130  
Télécopieur : 450 622-8591

### Services conseil, convenue et caissiers

Lundi ..... 9 h à 16 h  
Mardi ..... 9 h à 16 h  
Mercredi ..... 9 h à 20 h  
Jeudi ..... 9 h à 20 h  
Vendredi ..... 9 h à 15 h

### Centre de services Sainte-Rose

224, boulevard Sainte-Rose  
Laval (Québec) H7L 1L6

Téléphone : 450 622-8130  
Télécopieur : 450 628-1065

### Services conseil, convenue et caissiers

Lundi ..... 9 h à 16 h  
Mardi ..... 9 h à 16 h  
Mercredi ..... 9 h à 20 h  
Jeudi ..... 9 h à 20 h  
Vendredi ..... 9 h à 15 h

### Centres de services exclusifs aux résidents

#### *Manoir Thérèse-Casgrain*

10, rue Thérèse Casgrain  
Laval (Québec) H7L 4N4

#### Services caissiers

Lundi ..... 9 h à 10 h 30  
Mercredi ..... 9 h à 10 h 30  
Vendredi ..... 9 h à 10 h 30

#### Services de convenue

Lundi ..... 10 h 30 à 11 h  
Mercredi ..... 10 h 30 à 11 h  
Vendredi ..... 10 h 30 à 11 h

#### *Résidence Marc-Aurèle-Fortin*

275, boulevard Sainte-Rose  
Laval (Québec) H7L 3X7

#### Services caissiers

Lundi ..... 13 h à 14 h 30  
Mercredi ..... 13 h à 14 h 30  
Vendredi ..... 13 h à 14 h 30

#### Services de convenue

Lundi ..... 14 h 30 à 15 h  
Mercredi ..... 14 h 30 à 15 h  
Vendredi ..... 14 h 30 à 15 h

#### *Le Domaine des Forges I*

269, boul. Ste-Rose  
Laval (Québec) H7L 0A2

#### Services caissiers

Mardi ..... 9 h à 12 h  
Jeudi ..... 9 h à 12 h

#### Services de convenue

Mardi ..... 13 h 30 à 15 h 30

# Tous engagés

 **Desjardins**  
Caisse du Nord de Laval

