

# Revue annuelle 2020

## Ensemble depuis 120 ans



## Message de la présidente

Chers membres,

C'est avec fierté que je vous présente, au nom du conseil d'administration, cette revue des principales réalisations de votre caisse pour l'année financière 2020.

### Ensemble depuis 120 ans

Il y a 120 ans, le premier jalon qui allait donner naissance à notre grand Mouvement était posé. Le 6 décembre 1900, Alphonse Desjardins fonde, avec la collaboration de Dorimène Desjardins et la participation d'une centaine de concitoyens, la première caisse populaire à Lévis. Par la suite, des centaines de caisses ont vu le jour au Québec et en Ontario. À la Caisse Desjardins de D'Autray, nous sommes fiers de vous accompagner dans vos projets depuis 9 ans.

### Encore plus que jamais à votre service en cette période exceptionnelle

En mars 2020, le Québec a été mis en pause afin de limiter la propagation de la COVID-19. Fidèle à ses valeurs de solidarité, Desjardins a été l'une des premières institutions financières à mettre en place des mesures d'allègement pour ses membres et clients le plus durement touchés par la situation.

Report de paiement, réduction de certains taux d'intérêt sur les cartes de crédit, remise sur les primes d'assurance, prêt de dernier recours, remboursement des frais pour les membres dépassant le nombre de transactions prévues à leur forfait, etc. – nous avons su faire preuve de leadership dans la gestion de la situation. À la Caisse, toute l'équipe a mis l'épaulé à la roue pour s'assurer que tous ceux qui étaient concernés puissent bénéficier rapidement de ces mesures. À l'échelle du Mouvement, ce sont plus de

2,5 millions de demandes qui ont été traitées pour soulager le fardeau financier des membres et clients.

### Moteur de la relance

Agir ensemble est un fondement propre au modèle coopératif qui aide à façonner un avenir meilleur. Comme nous le faisons depuis 120 ans, et en ces temps difficiles, nous avons mis sur pied de nombreuses initiatives pour soutenir les collectivités et favoriser une reprise économique plus verte et plus inclusive.

Le Fonds du Grand Mouvement est l'une de nos initiatives phares pour contribuer à la relance socioéconomique et à la vitalité des régions. Doté d'une enveloppe de 250 M\$, ce fonds soutiendra des projets structurants jusqu'en 2024. Son objectif : soutenir des initiatives qui répondent aux priorités des milieux, comme l'emploi, la vitalité économique, l'éducation et l'environnement.

En collaboration avec la Fédération des chambres de commerce du Québec, nous avons orchestré une grande tournée virtuelle dans l'objectif d'échanger avec les acteurs du terrain sur les réalités régionales dans un contexte de reprise économique. Cette tournée a fait un arrêt dans notre région le 20 novembre dernier. J'ai apprécié la richesse des échanges avec nos entrepreneurs et nos gens d'affaires qui étaient au rendez-vous pour trouver des solutions concrètes à nos défis régionaux.

### Assemblées générales extraordinaires en mode virtuel

Le contexte de la COVID-19 a entraîné le report de notre assemblée générale annuelle, qui devait se tenir en avril, et par le fait même mis en suspens le versement de la ristourne, pour laquelle un vote des

membres est nécessaire. Soucieux de retourner rapidement l'argent à nos membres, nous nous sommes mobilisés pour nous réinventer.

Un travail colossal a été effectué dans une courte période pour organiser des assemblées générales entièrement virtuelles, ce qui a permis aux membres d'exercer leur droit de vote. Cette innovation a suscité une participation record des membres à la vie démocratique de notre caisse. Nos membres ont pu ainsi avaliser le retour à la communauté de 1,6 M\$ en ristournes individuelles et d'une affectation de 234 400 \$ pour le Fonds d'aide au développement du milieu. Ce mode de participation avant-gardiste changera à jamais notre exercice démocratique. Quelle façon inspirante de tourner une contrainte en réalisation!

### Remerciements

Ce sont les gens composant une organisation qui la rendent humaine. Nos employés, nos gestionnaires et nos administrateurs se sont surpassés cette année pour vous soutenir, vous conseiller et vous épauler dans cette période difficile. Je tiens à les remercier chaleureusement pour leur engagement indéfectible et tous les efforts qu'ils ont déployés, alors qu'ils étaient eux aussi aux prises avec les effets de la pandémie. Un merci tout spécial à M. Éric Fortier qui a su gouverner, avec jugement et inspiration, notre navire en eaux troubles.

Enfin, merci à nos 30 824 membres pour la confiance qu'ils nous témoignent. C'est votre confiance qui nous permettra de continuer à enrichir la vie de nos membres et de notre collectivité pour les 120 prochaines années!

**Patricia Rinfret**  
Présidente





# Message du directeur général

Chers membres,

En 2020, votre caisse, comme tout le Mouvement Desjardins, a été à pied d'œuvre pour vous aider à traverser cette période particulière liée à la pandémie. Notre raison d'être, enrichir la vie des personnes et des collectivités, s'est plus que jamais incarnée dans nos actions au quotidien.

## L'exercice financier en bref

	2020 (M\$)	2019 (M\$)	Variation (%)
Actif	1 094	946	15,7
Passif	971	835	16,4
Avoir	123	111	11,0
Excédents avant ristournes	14,1	10,9	29,50

Le rapport financier complet de la Caisse pour l'année financière 2020 est disponible sur son site Web au [www.desjardins.com/caissededautray](http://www.desjardins.com/caissededautray).

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. Ce rendement 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 2 284 620 \$, en hausse de 10,3% par rapport à 2019, 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.



## Un mode de travail réinventé

Au moment où les autorités ont mis le Québec en pause, nos équipes ont réagi rapidement pour mettre de l'avant une série de mesures visant à préserver la santé de l'ensemble de nos employés et de nos membres, tout en assurant le maintien de services essentiels.

Afin de limiter la propagation de la COVID-19, nous avons temporairement réduit le nombre de nos points de service ouverts ainsi que nos heures d'accessibilité physique. Installation de plexiglas et de stations de désinfection; signalisation pour assurer la distanciation entre les personnes; adoption du port du masque, etc. – rien n'a été négligé dans l'aménagement de nos établissements pour assurer la sécurité du personnel et de nos membres.

Une importante transformation interne a également été réalisée à vitesse grand V avec la migration de la majorité de nos employés vers le télétravail. Que ce soit par téléphone ou par conférence virtuelle, notre force-conseil a travaillé sans relâche pour continuer de répondre aux attentes des membres. C'est avec bienveillance et souplesse que notre personnel a traité la multitude de demandes d'allègement reçues de nos membres qui ne pouvaient plus respecter leurs obligations financières.

## Un accompagnement adapté et proactif

Isolées, contraintes dans leurs déplacements et privées du soutien de leurs proches, les personnes âgées ont tout particulièrement été touchées par le confinement. C'est pourquoi nous avons prévu pour elles un accompagnement particulier. Nous avons mis en place une ligne prioritaire pour les aînés. Des tutoriels ont été également conçus pour les outiller dans la gestion en ligne de leurs finances au quotidien.

Notre coopérative a aussi déployé d'autres mesures pour enrayer la propagation du virus:

- augmentation de la limite de paiement sans contact à 250 \$;
- ajout de nouvelles fonctionnalités à nos services Web pour permettre une prestation en ligne de bout en bout;
- promotion de l'inscription au dépôt direct afin que les membres reçoivent leurs prestations gouvernementales directement dans leur compte.

## Une ristourne toujours plus inclusive et généreuse

En ces temps de pandémie où la solidarité et l'entraide sont fortement sollicitées, nous constatons la pertinence de notre ristourne et de son évolution des dernières années. Nous vous proposons cette année le versement de 1 780 935 \$ pour la ristourne individuelle. Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets porteurs, nous recommandons l'affectation de 240 068 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu.

**Tous engagés  
pour vous  
accompagner  
dans la réalisation  
de vos projets.**

## Des gens de cœur qui mettent l'intérêt des membres au premier plan

Pour faire face à cette situation exceptionnelle, nous nous sommes appuyés sur l'une de nos grandes forces, soit notre proximité avec nos membres et notre collectivité. Cette proximité, elle se tisse au quotidien grâce à nos employés, à nos gestionnaires et à nos administrateurs dévoués.

Quand je pense à tous les efforts que chacun d'eux a déployés dans ce contexte ambigu et exigeant, le premier mot qui me vient en tête est FIERTÉ! Fierté de pouvoir compter sur des gens débrouillards, engagés et qui n'hésitent pas à mettre la main à la pâte pour placer la qualité du service au sommet de nos priorités. Je les remercie sincèrement pour leur mobilisation hors du commun.

Ensemble, nous forçons l'avenir de notre coopérative pour les prochains 120 ans.

**Éric Fortier**  
Directeur général

# Bilan de la nature coopérative

## Tous 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 socioéconomique de notre collectivité. Le FADM est constitué d'une partie des excédents de la Caisse que les membres acceptent d'investir dans le développement de leur communauté lors d'un vote tenu à l'assemblée générale annuelle.

En 2020, nous avons remis **340 500 \$** pour appuyer une cinquantaine de projets dans la communauté, dont les suivants :

### Comptoir alimentaire l'Essentiel de Lavaltrie

La Caisse a remis 10 000 \$ pour appuyer la préparation et la livraison de paniers alimentaires du comptoir alimentaire l'Essentiel. Service prioritaire pendant la pandémie, l'organisme a dû revoir ses façons de faire afin de protéger ses bénévoles et bénéficiaires et répondre aux demandes qui ont presque triplé durant cette période de crise.



Des bénévoles, accompagnés de Josée Mercier coordonnatrice, 2<sup>e</sup> à gauche, prêts pour la livraison de paniers alimentaires.

### Desjardins Jeunes au travail

Depuis sa création en 1996, ce programme a permis à des centaines de jeunes, âgés de 15 à 18 ans, de vivre une première expérience de travail significative. Au cours de l'été 2020, votre caisse a permis à 23 jeunes d'obtenir un premier travail ou un stage estival rémunéré et ainsi développer de nouvelles compétences et habiletés.



Jade a décroché le poste de caissière offert par Benny&Co.

### Centre d'action bénévole d'Autray inc.

Desjardins appuie depuis plusieurs années le Centre d'action bénévole d'Autray inc. dans l'organisation de ses multiples activités annuelles, dont le Loto-financement. En 2020, l'organisme a souligné le trentième anniversaire de la Popotte roulante avec plus de 19 979 succulents repas et près de 10 000 livraisons. Quelle fierté, pour Desjardins, de donner un coup de main à cet organisme d'une grande générosité!



Pierrot Lapierre, directeur général de CABA, accompagné de Marielle Piché, bénévole pour la livraison, Éric Fortier, directeur général de la Caisse et la coordonnatrice à la cuisine, Andrée-Anne Payette.

### L'organisme des Bassins Versants de la Zone Bayonne

Notre caisse a appuyé le projet de cet organisme qui a pour mission d'élaborer un plan directeur de l'eau et d'en promouvoir sa mise en œuvre. La sonde multiparamètres, acquise grâce à la contribution de la Caisse, leur permettra d'avoir une plus grande efficacité dans leurs projets en plus d'offrir de meilleures connaissances aux citoyens et aux élus.



Au centre, Éric Fortier, directeur général de la Caisse, entouré de Jean-Pierre-Gagnon, directeur général de l'organisme et de Fanny Beaudoin, Patricia Brouillette et Anika Boissonneault.

### Un nouveau tracteur pour le Club de motoneige de Saint-Barthélemy

Votre caisse a appuyé le projet du Club de motoneige de Saint-Barthélemy pour l'achat d'un tracteur servant à l'entretien des pistes de motoneige et de la glissade de neige de la municipalité. Ces activités génèrent des retombées économiques importantes pour les commerçants.



M. Marc Masson, président du Club de motoneige de Saint-Barthélemy

### Ensemble, pour la 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 ne peuvent accéder au financement traditionnel. Nous leur offrons un financement flexible assorti d'une subvention pouvant être utilisée comme mise de fonds et aucune garantie usuelle n'est exigée. Créavenir offre aussi un accompagnement de proximité tout au long du démarrage de leur entreprise.

#### Fonds d'entraide Desjardins

Offert en partenariat avec ACEF de Lanaudière, le programme Fonds d'entraide Desjardins offre aux personnes en situation de vulnérabilité des consultations budgétaires gratuites, confidentielles et respectueuses afin d'analyser leur situation et de trouver 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 gestion des finances personnelles.

### Ensemble, pour l'éducation financière des jeunes

#### Caisse scolaire

La Caisse participe 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 2020, 1305 jeunes ont participé à ce programme dans 14 écoles de notre territoire.

#### Mes finances, mes choix<sup>MD</sup>

Par l'intermédiaire 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.

L'offre de formation, dont une partie est maintenant offerte en mode virtuel, est rendue possible grâce à notre collaboration avec le Carrefour Jeunesse-emploi d'Autray-Joliette.

### Ensemble, nous soutenons la persévérance scolaire et la réussite éducative

La Caisse est fière d'avoir appuyé 31 étudiants qui se sont partagé 20 000 \$ en bourses d'études. La Fondation Desjardins a versé 1,8 M\$ en remettant plus de 1 100 bourses pour encourager des étudiants de niveau professionnel, collégial et universitaire à poursuivre leurs études, dont un membre de notre caisse.

Plus de 1 M\$ ont été remis dans le cadre des Prix Fondation Desjardins à des intervenants des milieux scolaires et communautaires pour la réalisation de 423 projets destinés aux élèves du primaire et du secondaire, dont la Ludothèque du Chemin-du-Roy au Pavillon St-Joseph de l'École du Chemin-du-Roy, à Berthierville.



**Votre engagement envers  
la Caisse nous permet d'enrichir  
la vie des personnes et  
des collectivités.**

## Besoin de parler à un conseiller? Facile avec notre horaire téléphonique prolongé

**6 h à minuit, 7 jours sur 7,  
même les jours fériés**

 **450 404-4000**  
**1 855 404-4065**

### Des services accessibles

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

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

### Desjardins Entreprises – Lanaudière

551, rue Louis-Blériot, suite 101  
Mascouche (Québec) J7K 3C1

 **450 585-1020**

### SIÈGE SOCIAL

701, avenue Gilles-Villeneuve  
Berthierville (Québec) J0K 1A0

### Centre de services de Lavaltrie

74, chemin de Lavaltrie  
Lavaltrie (Québec) J5T 2H1

### Centre de services de Lanoraie

392, rue Notre-Dame  
Lanoraie (Québec) J0K 1E0

### Centre de services de Saint-Cuthbert

2021, rue Principale  
Saint-Cuthbert (Québec) J0K 2C0

### Centre de services de Saint-Thomas

1061, rue Principale  
Saint-Thomas (Québec) J0K 3L0

### Centre de services de Saint-Barthélemy

665, rang York  
Saint-Barthélemy (Québec) J0K 1X0

 [desjardins.com/caissededautray](http://desjardins.com/caissededautray)

 [facebook.com/caissededautray](https://facebook.com/caissededautray)