

# Revue annuelle 2020

**Ensemble depuis  
120 ans**

 **Desjardins**  
Caisse de Trois-Rivières



## Message du président

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'exercice financier 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. À la Caisse Desjardins de Trois-Rivières, nous sommes fiers de vous accompagner dans vos projets depuis 111 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 paiements, réduction de certains taux d'intérêt sur les cartes de crédit, remise sur les primes d'assurance, prêts de dernier recours, etc. – nous avons su faire preuve de leadership dans la gestion de la situation. À la Caisse, toute l'équipe a mis la main à la pâte pour s'assurer que tous ceux qui étaient concernés puissent bénéficier rapidement de ces mesures.

### Moteur de la relance

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. Il s'agit d'un levier formidable pour appuyer des projets mis sur pied par les communautés et ayant le potentiel de transformer notre société. Des projets porteurs d'espoir ont ainsi émergé : Mon virage numérique propulsé par Innovation et Développement économique Trois-Rivières et L'Agroalimentaire s'invite à l'école de l'organisme AgrÉcoles. Ceux-ci illustrent bien la créativité et la solidarité des gens de notre région.

Aide financière de 475 000 \$ pour les banques alimentaires; don de 300 000 \$ à L'Appui, qui vient en aide aux proches aidants d'ânés; bonification des bourses d'études de la Fondation Desjardins pour atteindre 1,8 M\$; soutien d'organismes tels que Jeunesse, J'écoute/ Kids Help Phone – Desjardins a su répondre présent dans toutes les sphères de la société. À la Caisse, nous avons maintenu tous nos engagements avec nos partenaires locaux, et même bonifié notre appui aux organismes qui apportent une aide directe aux citoyens.

Nous sommes particulièrement fiers de notre programme Du cœur à l'achat, qui visait à stimuler l'économie locale grâce à la participation citoyenne. Deux initiatives, déployées sur la plateforme de sociofinancement La Ruche Québec, ont permis de générer des retombées socioéconomiques pour les commerces de la Mauricie et d'offrir une aide concrète aux organismes d'ici par l'entremise de dons de 25 000 \$ à Centraide Mauricie ainsi qu'à Moisson Mauricie/ Centre-du-Québec.

### 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 4 016 433 \$ en ristournes individuelles et de 546 851 \$ pour appuyer des projets et des organismes de notre milieu. Ce mode de participation avant-gardiste changera à jamais notre exercice démocratique!

### 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. David Bélanger qui a su gouverner, avec jugement et inspiration, notre navire en eaux troubles.

Enfin, merci à nos 72 728 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!

**Louis Brunelle**  
Président



## 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 (k\$)	2019 (k\$)	Variation (%)
Actif	<b>2 541 895</b>	<b>2 219 993</b>	<b>14,5</b>
Passif	<b>2 249 801</b>	<b>1 962 434</b>	<b>14,6</b>
Avoir	<b>292 094</b>	<b>257 559</b>	<b>13,4</b>
Excédents avant ristournes	<b>38 077</b>	<b>27 681</b>	<b>37,6</b>

Le rapport financier complet de la Caisse pour l'exercice financier 2020 est disponible sur son site Web au [www.desjardins.com/caisse-trois-rivieres](http://www.desjardins.com/caisse-trois-rivieres).

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 5,54 G\$, en hausse de 10,5 % 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 la 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. Finalement, nous avons mis un accent particulier sur la promotion de notre programme **Maître de sa vie et de ses biens**, pour contrer l'exploitation financière des personnes en situation de vulnérabilité.

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 4 244 295 \$ pour la ristourne individuelle. Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets porteurs, nous recommandons l'affectation de 592 774 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu.

### 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 120 prochaines années.

**David Bélanger**  
Directeur général

# Bilan de la nature coopérative

## Ensemble, nous enrichissons la vie des personnes et des collectivités

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 **463 412 \$** pour appuyer des projets porteurs :

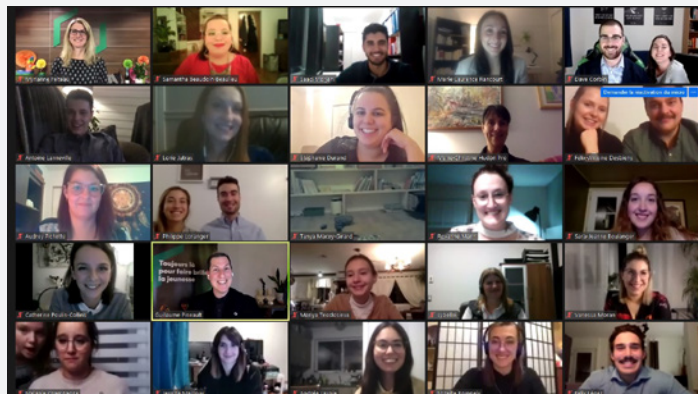
## Ensemble, nous soutenons la persévérance scolaire et la réussite éducative

**Tous engagés pour la jeunesse :**  
**450 000 \$ pour soutenir la réussite scolaire**



Les Caisses Desjardins de la ville de Trois-Rivières et la Caisse Desjardins de Mékinac-Des Chenaux ont annoncé un investissement de 450 000 \$, au cours des trois prochaines années, dans le cadre du projet Tous engagés pour la jeunesse. Ce dernier vise à soutenir la réussite scolaire des élèves de Trois-Rivières et de la MRC des Chenaux, grâce à un partenariat avec le Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy et l'organisme COMSEP. Une partie de la somme allouée annuellement permet également de soutenir la demande des écoles participantes afin de prévenir le décrochage scolaire des élèves de niveau primaire, ainsi que d'outiller et d'accompagner leurs parents faiblement scolarisés ou analphabètes dans leur rôle parental et de soutien scolaire.

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 10 membres de notre caisse.



De plus, neuf membres de la Caisse se sont vu décerner une bourse par l'entremise du programme régional des Caisses de la Mauricie. Au total, 100 000 \$ ont été distribués entre 62 étudiants mauriciens.

Plus de 1 M\$ a 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. L'organisme F.A.I.R.E. a obtenu un montant de 3 000 \$ pour mener à bien son projet d'aide aux devoirs à l'École Jean-Nicolet. La maison des jeunes Escalpe Jeunesse - La Piaule a quant à elle obtenu une somme de 1 260 \$ afin de mettre sur pied la Semaine de la prévention et de la santé mentale destinée aux jeunes fréquentant son établissement.

## Ensemble pour le développement durable

Nous avons remis, par l'entremise du Fonds du Grand Mouvement, la somme de 100 000 \$ en appui au projet L'Agroalimentaire s'invite à l'école de l'organisme AgrÉcoles, pour la construction d'une serre et d'une classe extérieure à l'École Louis-de-France. L'initiative vise à intégrer l'agroalimentaire à la vie scolaire et à sensibiliser les jeunes à prendre soin de l'environnement. Le projet était également en lice dans la catégorie jeunesse des prix Coups de cœur du Fonds du Grand Mouvement à l'échelle nationale. Grâce à l'appui du public, l'organisme s'est vu décerner une somme supplémentaire de 100 000 \$ pour déployer son projet dans les écoles à l'échelle provinciale.



# Ensemble pour assurer la vitalité économique de notre milieu

## Mon virage numérique

Une contribution de 500 000 \$ a été annoncée en provenance du Fonds du Grand Mouvement à Innovation et Développement économique Trois-Rivières pour la mise sur pied de la plateforme Mon virage numérique. Elle permet d'accompagner les entreprises trifluviennes dans la réalisation de leurs projets numériques, qui pourront bénéficier de conseils d'experts et de formations, de financement et d'accompagnement ainsi que d'un choix de fournisseurs pour mettre de l'avant leur projet.



## Des employés impliqués pour notre collectivité

### Projet Sacs d'école

En partenariat avec le SANA Trois-Rivières (Service d'accueil des nouveaux arrivants), nos employés se sont mobilisés afin d'acheter de manière volontaire des fournitures scolaires pour 42 enfants dans le cadre du Projet Sacs d'école. En plus de ce geste généreux, une somme de 5 000 \$ a été remise au SANA par les deux Caisses de la ville de Trois-Rivières pour le soutenir dans sa mission. Ce don a permis entre autres à l'organisme d'appuyer une cinquantaine de familles supplémentaires pour la rentrée scolaire afin qu'elles puissent partir l'année du bon pied.



### Défi ski Leucan: un montant record amassé pour les enfants malades

Desjardins s'investit de manière toute spéciale pour soutenir les enfants atteints de cancer et leur famille, par l'entremise du Défi ski Leucan. Pour une 3<sup>e</sup> année consécutive, la présidence d'honneur a été assurée par David Bélanger et sa fille Marilou. La pandémie n'a pas freiné les ardeurs des donateurs qui ont permis d'amasser une somme record de 119 500 \$. Les employés de la Caisse ont été particulièrement actifs, dont l'équipe Armaguédon qui a récolté une somme de 20 572 \$.



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

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

819 376-1200  
1 877 375-4987

## Des services accessibles

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

- desjardins.com
- m.desjardins.com
- 1 800 CAISSES (1 800 224-7737)
- Guichets automatiques
- Dépôt mobile de chèques

### SIÈGE SOCIAL

5625, boulevard Jean-XXIII  
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4B2

### Centre de services Les Boulevards

4750, boulevard des Forges  
Trois-Rivières (Québec) G8Y 1W8

### Centre de services Centre-ville

1200, rue Royale  
Trois-Rivières (Québec) G9A 4J2

### Centre de services Laviolette

4505, boulevard des Récollets  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5V2

819 376-1200 | 1 877 375-4987

desjardins.com/caisse-trois-rivieres

facebook.com/  
DesjardinsTroisRivieres

