

# Revue annuelle 2020

## Ensemble depuis 120 ans



## 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'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 des Bois-Francis, nous sommes fiers de vous accompagner dans vos projets depuis 85 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 les 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'épaule 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.

Aide financière de 475 000 \$ pour les banques alimentaires; don de 300 000 \$ à L'Appui, qui vient en aide aux proches aidants d'aînés; 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 n'avons pas hésité à transformer nos commandites en dons afin de contribuer à la survie des événements-bénéfice de notre région.

Nous sommes particulièrement fiers de notre programme Du cœur à l'achat, qui visait à stimuler l'économie locale grâce à la participation citoyenne. Cette initiative, déployée sur la plateforme de sociofinancement La Ruche Québec, a généré des retombées socioéconomiques directes de 24 201\$ dans notre région. Ce sont 85 commerçants et 5 organismes locaux qui ont bénéficié d'un sérieux coup de pouce.

### 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 3,8 M\$ en ristournes individuelles et de près de 350 000 \$ pour appuyer des projets et des organismes de notre 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 pour 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. Benoît Bélanger, notre directeur général, qui a su gouverner avec jugement et inspiration notre navire en eaux troubles.

Enfin, merci à nos 58 122 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!

**Denis Desrochers**  
Président

 **Desjardins**  
Caisse des Bois-Francis



## 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.

Grâce à un volume d'affaires sous gestion de 5,5 G\$, en hausse de 11,8 % 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.

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.

### 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. 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 3 863 336 \$ pour la ristourne individuelle. Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets porteurs, nous recommandons l'affectation de 558 457 \$ 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.

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

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.

**Benoît 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 près de **845 000 \$** pour appuyer les projets du milieu grâce au FADM et aux sommes remises sous forme de dons et de commandites.

Notre programme « Projets d'ici » a remis un total de 100 000 \$ en 2020 pour soutenir quatre projets porteurs et structurants pour notre collectivité. Voici les quatre récipiendaires qui ont reçu la somme de 25 000 \$ chacun.



Tous engagés

pour vous

accompagner

dans la réalisation

de vos projets.

### Le Carrefour des générations du Grand Daveluyville

Avec cette contribution, l'organisme relocasera ses bureaux et sera en mesure de réunir les organismes sociaux sous un même toit. L'objectif est de créer un lieu commun, chaleureux et convivial où chacun pourra développer son pouvoir d'agir et son pouvoir d'offrande par la participation solidaire.



Des participants concentrés

### Le Service d'entraide des Hauts Reliefs

Grâce à cette somme, l'organisme sera en mesure d'aménager des locaux fonctionnels afin de poursuivre son projet de transformation alimentaire. Les surplus alimentaires seront distribués de façon équitable entre les bénévoles, les usagers de la distribution alimentaire, ainsi que la vente pour l'autofinancement des services de l'organisme.



L'équipe dévouée du SEHR

### Le Support

Le Support utilisera ce soutien financier pour son projet d'acquisition d'équipements spécialisés pour la création de plateaux de travail. Ce projet permettra de contribuer au financement de ses activités globales, mais le projet créera aussi quatre postes de travail et permettra un circuit court de vente régional.



Plusieurs bénévoles et une équipe reconnaissante

### Le Centre de stimulation L'Envol

Ce projet ayant remporté le coup de ♥ du public vise à rendre accessibles les activités adaptées en développement langagier et en gestion des comportements auprès des services de garde. Ces activités sont essentielles à l'accompagnement des services de garde et à l'amélioration de la qualité de leurs services éducatifs.



Des activités de stimulation adaptées pour les tout-petits

### 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. 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 en partenariat avec MicroEntreprendre Centre-du-Québec.

#### 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, 1512 jeunes ont participé à ce programme dans 27 écoles de notre territoire. Afin de favoriser le maintien des saines habitudes d'épargne malgré la pandémie, des messages d'encouragement et des activités ludiques ont été transmis aux jeunes membres.

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.

#### 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 Arthabaska.

#### Ensemble, nous favorisons 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 être élu. Ce programme a suscité l'intérêt de nombreux jeunes au cours des dernières années. Cette année, nous avons eu le plaisir d'accueillir M<sup>me</sup> Sarah Boilard. Vous désirez participer à la vie et aux décisions de votre caisse? N'hésitez pas à nous en faire part.

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

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 15 membres 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. Chez nous, l'école Notre-Dame-de-l'Assomption de Victoriaville a reçu la somme de 600 \$ pour son projet « Ateliers de cuisine pour élèves futés et en santé ». Félicitations à M<sup>me</sup> Josée Fortier, enseignante de 6<sup>e</sup> année, qui a mené à bien ce beau projet!

#### DESJARDINS ENTREPRISES-CENTRE-DU-QUÉBEC

905, rue Gauthier  
Drummondville (Québec) J2C 0A1

 819 477-3689 | 1 855 477-3689



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

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

 819 758-9421  
1 866 758-9421

### 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

#### SIÈGE SOCIAL

**Caisse Desjardins des Bois-Francis**  
300, boulevard des Bois-Francis Sud  
C. P. 800  
Victoriaville (Québec) G6P 7W7

 819 758-9421

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

 [Facebook.com/caissedesboisfrancis](https://www.facebook.com/caissedesboisfrancis)

**Alliés pour innover  
En affaires, c'est notre  
façon de faire**

 **Desjardins**  
Caisse des Bois-Francis