

# 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 populaire Desjardins du Piémont Laurentien, nous sommes fiers de vous accompagner dans vos projets depuis près de 90 ans à L'Acadie-Lorette et plus de 70 ans à Val-Bélair.

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

En mars dernier, 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'assurances, prêts de dernier recours, remboursement des frais pour les membres dépassant le nombre de transactions prévu 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 la main à la pâte 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.

En réponse aux grands défis que pose la pandémie de COVID-19, les caisses Desjardins de la région de Québec ont ainsi fait une contribution exceptionnelle de 50 000 \$ à l'organisme Laura Lémerveil. Véritable bouffée d'air frais pour cet organisme dont l'offre de service s'est transformée depuis le début de la crise, ce geste concret de notre caisse contribue au maintien des activités de répit dans un contexte exceptionnel.

À l'aide financière de 475 000 \$ pour les banques alimentaires octroyée par le Mouvement Desjardins s'ajoute un appui de 100 000 \$ de la part des caisses Desjardins de Québec à Moisson Québec, sans oublier un don de 300 000 \$ à L'Appui, qui vient en aide aux proches aidants d'âinés, la bonification des bourses d'études de la Fondation Desjardins pour atteindre 1,8M\$ et le 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.

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 7 décembre dernier. Cette rencontre a donné lieu à de riches 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, permettant ainsi aux membres d'exercer leur droit de vote. Cette innovation aura permis une participation record des membres à la vie démocratique des caisses. Nos membres ont pu ainsi avaliser le retour à la communauté de 1,7 M\$ en ristournes individuelles et de 220 000 \$ pour appuyer des projets et 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 qui composent 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. Renaud Audet qui a su gouverner, avec jugement et inspiration, notre navire en eaux troubles.

Enfin, merci à nos 34 098 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!

**Amélie Beauchesne**  
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'année financière en bref

	2020 (k\$)	2019 (k\$)	Variation (%)
Actif	1 084 862	976 570	11,1
Passif	985 660	888 331	11
Avoir	99 202	88 239	12,4
Excédents avant ristournes	12 507	9 908	26,2

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

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 2,40 G\$, en hausse de 13,3% 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 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. Ainsi, nous avons été en mesure de prendre en charge rapidement, efficacement et en toute sécurité les demandes de nos membres, tout en respectant de strictes consignes de confidentialité.

### 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.

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

### 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 de verser un montant de 2 061 035 \$ en ristournes individuelles, soit la totalité de notre projet de ristournes. Puisque le solde de notre Fonds d'aide au développement du milieu est largement suffisant pour répondre aux besoins du milieu, nous ne prévoyons pas y affecter un montant cette année.

### 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 de service au sommet de nos priorités. Je les remercie sincèrement pour leur mobilisation hors du commun et d'avoir été PRÉSENTS pour nos membres tout au long de cette année particulière.

Ensemble, nous forçons le futur de notre coopérative pour les 120 prochaines années.

**Renaud Audet**  
Directeur général

# Bilan de la nature coopérative

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

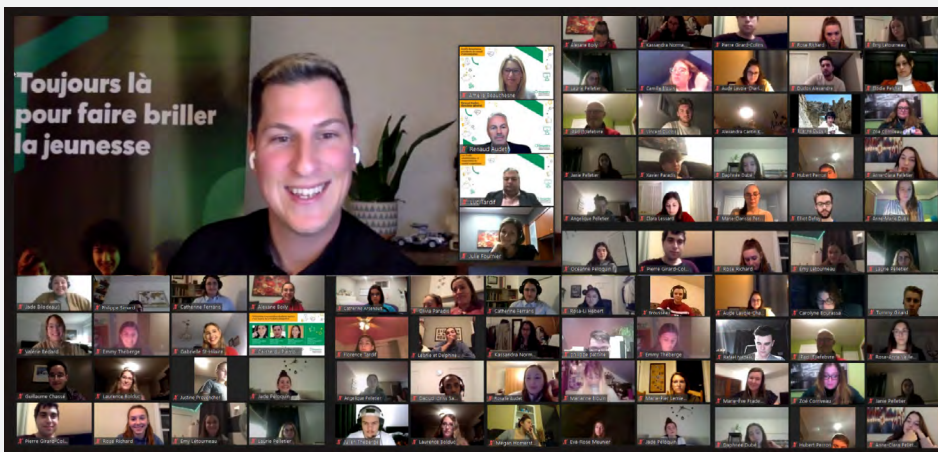
Le Fonds d'aide au développement du milieu (FADM), les dons et les commandites sont des leviers importants pour soutenir le dynamisme socioéconomique de notre collectivité. Le FADM est constitué d'une partie des excédents de la Caisse que les membres acceptent d'investir dans le développement de leur communauté lors d'un vote tenu à l'assemblée générale annuelle.

En 2020, nous avons remis près de **188 000 \$** en dons, en commandites et par le biais de notre Fonds d'aide au développement du milieu pour appuyer, entre autres, les projets suivants :

## Ensemble pour la persévérance scolaire | 20 000 \$

Considérant le contexte particulier de la dernière année, la Caisse tenait plus que jamais à maintenir son soutien aux jeunes, notamment par la remise de bourses d'études, un coup de pouce pour les membres étudiants de la Caisse.

Au rythme d'échanges conviviaux, parsemés de contenus éducatifs sur la gestion des finances et ponctués de interventions dynamiques de l'humoriste Guillaume Pineault, un total de 20 000 \$ a donc été remis au hasard parmi 33 heureux boursiers de niveau secondaire, professionnel, collégial et universitaire. Félicitations à eux!



Quel bel événement virtuel nous avons vécu le 19 octobre 2020 avec à l'animation l'humoriste Guillaume Pineault, et où près de 120 jeunes aspirants à une bourse étaient connectés.

## Fiers Loretains, achetons local

C'est avec fierté que la Caisse a remis un montant de 4 500 \$ à la campagne « Fiers d'être Loretains » organisée par la Ville de L'Ancienne-Lorette, visant à soutenir les commerçants et à promouvoir l'importance de l'achat local. La campagne permettait aussi aux commerçants de participer à des conférences gratuites afin de s'outiller dans leur adaptation à cette nouvelle réalité. Tous ensemble, encourageons les commerces d'ici!



Dans le cadre de la campagne, chaque résidence et chaque commerce de L'Ancienne-Lorette a reçu un bottin pratique regroupant l'ensemble des commerçants locaux et un superbe sac réutilisable pour encourager l'achat local.

## Don hors du commun pour la Saint-Vincent de Paul de L'Ancienne-Lorette | 25 000 \$

Un don majeur a été accordé à la Société Saint-Vincent de Paul, Conférence de L'Ancienne-Lorette, pour l'achat d'un nouveau camion de livraison. Cet appui hors du commun permettra à l'organisme de poursuivre sa mission en continuant à recueillir et à livrer des meubles, et ce, plusieurs fois par semaine.



Le tout nouveau camion de la Société Saint-Vincent de Paul de L'Ancienne-Lorette.

## Ensemble pour la jeunesse

Les jeunes sont le moteur de notre communauté. Ils en sont le présent et l'avenir. Il est donc primordial de les encourager à toujours voir plus loin et d'être présents pour soutenir leurs rêves. La Caisse est fière d'avoir remis un montant de 3 \$ par élève à plus de 12 écoles primaires de L'Ancienne-Lorette, de Val-Bélair et de Shannon, pour un total de 19 479 \$. Ce soutien améliorera certainement la vie des jeunes élèves en alimentant divers projets scolaires.



Grâce à notre soutien, l'École L'Orée-des-Bois a fait l'achat de vélos d'équilibre pour la classe de maternelle de M<sup>me</sup> Caroline Montreuil Guimond. Ce projet mise sur le développement global des enfants en les amenant à s'épanouir à l'extérieur tout en stimulant leur apprentissage.

## Ensemble pour la finance solidaire

### 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 le Fonds d'emprunt Québec.



## Desjardins Entreprises- Québec-Portneuf

Une équipe d'experts dédiée aux entreprises, maintenant regroupée dans un lieu stratégique : **2828, boulevard Laurier, bureau 250**  
**Complexe Jules-Dallaire**

### Découvrez le nouvel emplacement de votre centre Desjardins Entreprises

- Un positionnement géographique stratégique qui constitue une réalité avantageuse et facilitante pour les membres
  - La concentration d'équipes dédiées aux membres entreprises en un même endroit :
    - Desjardins Entreprises-Québec-Portneuf
    - Service Signature Desjardins Québec
- Ouverture prévue en juin 2021

### Une offre-conseil spécialisée et diversifiée, encore plus à votre avantage.

 418 380-2888 | 1 888 AFFAIRE

 [desjardins.com/cfe-quebec-portneuf](https://desjardins.com/cfe-quebec-portneuf)

 Suivez-nous sur LinkedIn

 **Desjardins**  
Entreprises

## 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, 849 jeunes ont participé à ce programme dans notre secteur, dans six 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.

## 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 Sébastien Rousseau. 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 quatre 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. Sur notre territoire, l'école des Hauts-Clochers (Pavillon Saint-Charles) a reçu une aide financière pour le projet Les Étoiles du théâtre qui consistait en la réalisation d'une pièce de théâtre.



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

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

 **418 872-1445**  
**1 866 972-1445**

## Des services accessibles

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

 [desjardins.com](https://desjardins.com)

 [m.desjardins.com](https://m.desjardins.com)

 **1 800 CAISSES (1 800 224-7737)**

 Guichets automatiques

 Dépôt mobile de chèques

### Caisse populaire Desjardins du Piémont Laurentien

1638, rue Notre-Dame  
L'Ancienne-Lorette (Québec)  
G2E 3B6

### Centre de services Val-Bélair

1095, boulevard Pie-XI Nord  
Québec (Québec) G3K 2S7

 **418 872-1445 | 1 866 972-1445**

 [desjardins.com/caisse-piemont-laurentien](https://desjardins.com/caisse-piemont-laurentien)

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

 **Desjardins**  
Caisse populaire du  
Piémont Laurentien