

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 Centre-Est-du-Kamouraska, nous sommes fiers de vous accompagner dans vos projets depuis des décennies.

La dernière année financière était le premier exercice de la nouvelle Caisse Desjardins Centre-Est-du-Kamouraska formée par le regroupement de la Caisse Desjardins du Centre de Kamouraska et la Caisse Desjardins des Champs et des Bois. Grâce à la mise en commun de nos forces, nous bénéficions maintenant d'un plus grand dynamisme économique et social dont profitera notre collectivité. De plus, nous pouvons offrir une expertise de pointe à tous nos membres. À nouveau, nous tenons à vous remercier pour votre participation à la réussite de ce regroupement.

### 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 socio-économique 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. Son objectif : soutenir des initiatives qui répondent aux priorités des milieux, comme l'emploi, la vitalité économique, l'éducation et l'environnement. Des projets porteurs d'espoir ont ainsi émergé comme l'Offensive concertée de la main-d'œuvre au profit des entreprises du Kamouraska, projet de la MRC de Kamouraska. Ceux-ci illustrent bien la créativité et la solidarité des gens de notre région. Nous sommes ravis du rôle que nous avons pu jouer dans la concrétisation de ces initiatives aux retombées positives.

Aide financière de 475 000 \$ pour les banques alimentaires; don de 300 000 \$ à L'Appui, qui vient en aide aux proches aidants d'âinés; 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 n'avons pas hésité à transformer nos commandites en dons, afin de contribuer à la survie des événements et festivals qui redynamiseront notre Kamouraska au retour de jours meilleurs.



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 55 070 \$ dans notre région. Ce sont plusieurs commerçants et sept organismes locaux qui ont bénéficié d'un sérieux coup de pouce.

### Remerciements

En 2019, la direction générale a été transmise à M<sup>me</sup> Christiane Castonguay. C'est avec joie que je l'accueille au sein de notre équipe. Je suis convaincu qu'elle assumera son rôle avec leadership et qu'elle saura inciter ses troupes à se dépasser. Je tiens à remercier M<sup>me</sup> Line Gagnon à la direction générale de la Caisse Desjardins du Centre de Kamouraska et M. Jean Lachance à la direction générale de la Caisse Desjardins des Champs et des Bois durant les dernières années. Les membres du conseil d'administration et le personnel leur offrent leurs meilleurs vœux pour leurs projets.

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<sup>me</sup> Christiane Castonguay qui a su gouverner, avec jugement et inspiration, notre navire en eaux troubles.

Enfin, merci à nos 12 857 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!

**Pierre Leclerc**  
Président





## Message de la directrice générale

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	512 556	450 676	13,7 %
Passif	447 818	393 747	13,7 %
Avoir	64 738	56 929	13,7 %
Excédents avant ristournes	8 523	5 403	57,7 %

Le rapport financier complet de la Caisse pour l'année financière 2020 est disponible sur son site Web <http://desjardins.com/kamouraska>.

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 990 450 000 \$, 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 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 812 583 \$ pour la ristourne individuelle. Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets porteurs, nous recommandons l'affectation de 132 593 \$ 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 prochains 120 ans.

**Christiane Castonguay**  
Directrice générale



Ensemble  
depuis 120 ans





# 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 commandes 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 101 010 \$ pour appuyer des projets inspirants, comme celui de la Corporation pour le maintien des lieux historiques de Saint-Denis-de-la-Bouteillerie, pour la transformation majeure de la Maison de Jean-Baptiste en gîte et café.



Maison de Jean-Baptiste

## 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. 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 le Centre Desjardins Entreprises Côte-du-Sud.

## 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, 408 jeunes ont participé à ce programme dans onze 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 l'ACEF du Grand-Portage.

## Ensemble, nous appuyons la santé et les saines habitudes de vie

Conscient des ravages de la sédentarité sur la santé des citoyens, Desjardins appuie des centaines de projets et d'événements sportifs qui visent à faire bouger les jeunes et les moins jeunes. Desjardins appuie également une variété d'organismes actifs dans le secteur de la santé, tant ceux qui soutiennent directement les malades et leur entourage que les fondations qui se consacrent à la recherche et aux traitements de pointe. Nous sommes fiers d'avoir contribué au projet de piste de BMX du Club les Lynx du Kamouraska qui permettra de faire bouger les jeunes et moins jeunes de notre région dans cette discipline en plein essor, en plus d'attirer des compétiteurs de toute la province.



Piste de BMX - Club les Lynx du Kamouraska



## 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. De plus, nous avons remis localement 13 bourses à des étudiants membres de notre caisse totalisant un montant de 15 000 \$.

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. Le projet de Salle multisensorielle de l'école secondaire Chanoine-Beaudet de Saint-Pascal, et celui du Carré de sable de l'école J.C. Chapais de Saint-Denis-de-la-Bouteillerie ont d'ailleurs été lauréats de ces prix.

Desjardins a également organisé de nombreuses activités de concert avec des partenaires engagés comme Academos, Alloprof et Jeunesse, J'écoute pour soutenir la persévérance et la réussite des jeunes durant cette année scolaire inhabituelle.

# Une équipe à votre service

## Nos gestionnaires

**Christiane Castonguay**  
Directrice générale

**Caroline Turcotte**  
Directrice  
Développement de marché

**Hélène Castonguay**  
Directrice  
Services aux membres  
et opérations

## Notre personnel

**Kristina Bouchard**  
**Dominique Lavoie**  
**Bernard Lévesque**  
**Kathleen Paquin**  
Conseillers  
Gestion de patrimoine

**Cristina Beaulieu**  
**Cindy Chamberland**  
**Mélody Dionne**  
**Diane Landry**  
**Céline Lavoie**  
**André Ouellet**  
**Claudia Vallières**  
**Marielle Tardif**  
Conseillers  
Finances personnelles

**Fabienne April**  
**Sylvie Beaulieu**  
**Claire Bossé**  
**Brigitte Lemieux**  
**Jacqueline Pelletier**  
Agentes  
Services financiers

**Sabrina Lord**  
**Lorraine Michaud**  
**Katy Roy**  
**Carole Sirois**  
Agentes  
Services aux membres

**Élodie Laplante**  
Agente  
Soutien technique  
et opérations

**Geneviève Briand**  
Agente  
Soutien aux opérations

**Réjeanne Charest**  
**Sylvie Drapeau**  
**Martine Fontaine**  
**Évelyne Lévesque**  
**Karine Ouellet**  
Caissières

**Nathalie Dumais**  
Agente  
Accueil aux membres

**Nicole Paré**  
Analyste-conseil –  
Contrôle, risque  
et conformité

**William Soucy**  
Adjoint à la  
direction générale  
Communications  
et vie associative

## Nos administrateurs

**Pierre Leclerc**  
Président

**Cécile Joseph**  
Vice-présidente (*sortante*)

**André Charest**  
Secrétaire

**Dorisse St-Pierre**  
Administratrice

**Frédéric Ouellet**  
Administrateur

**Lise Lemay**  
Administratrice (*sortante*)

**Manon Guérette**  
Administratrice

**Mario Lévesque**  
Administrateur (*sortant*)

**Nathalie Lemieux**  
Administratrice

**Roger Moreau**  
Administrateur (*sortant*)

**Solange Morneau**  
Administratrice

**Thérèse Brodeur**  
Administratrice

620, rue Taché  
Saint-Pascal  
(Québec) GOL 3Y0

11, rue Desjardins  
Mont-Carmel  
(Québec) GOL 1W0

487, avenue de l'École  
Saint-Alexandre-de-Kamouraska  
(Québec) GOL 2G0

700, rue du Couvent  
Sainte-Hélène-de-Kamouraska  
(Québec) GOL 3J0

**418 492-4011**



<http://desjardins.com/kamouraska>



**Ensemble  
depuis 120 ans**

 **Desjardins**  
Caisse Centre-Est-  
du-Kamouraska