

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.

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'épaule à la roue 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 émergés : Camp Le Manoir des Éboulements avec un projet d'acquisition, de mise à niveau et de développement et la Coop de l'arbre pour un projet expérience Forêt Gourmande. 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.



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 plus de 175 000 \$ dans notre région. Ce sont plus de 120 commerçants et 9 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 627 020 \$ en ristournes individuelles et 200 000 \$ 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 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. Patrick Lévesque qui a su gouverner, avec jugement et inspiration, notre navire en eaux troubles.

Enfin, merci à nos 12 336 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!

Diane Harvey
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 (k\$)	2019 (k\$)	Variation (%)
Actif	453 945	412 313	10,1
Passif	404 821	367 936	10,0
Avoir	49 124	44 377	10,7
Excédents avant ristournes	5 164	4 425	16,7

Le rapport financier complet de la Caisse pour l'année financière 2020 est disponible sur son site Web au www.desjardins.com/caissefleuvmontagnes.

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 1 111 428 000 \$, en hausse de 11,35 % 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 662 463 \$ pour la ristourne individuelle. Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets porteurs, nous recommandons l'affectation de 200 000 \$ 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 forgeons l'avenir de notre coopérative pour les prochains 120 ans.

Patrick Lévesque
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 plus de **175 600 \$** pour appuyer les projets suivants :

Redonner au suivant avec les artistes et artisans de Petite-Rivière-St-François | 1 500 \$

Montant offert au regroupement des artistes et artisans de Petite-Rivière-Saint-François pour l'acquisition d'un nouveau métier à tisser qui ont remis, en contrepartie, des articles qu'ils ont confectionnés et qui ont été redistribués à des familles dans le besoin via le Centre communautaire Pro-Santé.



Les articles fabriqués par les artistes et artisanes de Petite-Rivière-Saint-François remis au Centre Communautaire Pro-Santé pour les paniers de Noël.

Acquisition d'une civière | 2 400 \$

La Caisse a octroyé un montant à la brigade des pompiers des Éboulements afin de leur permettre d'acquérir du matériel servant au sauvetage d'une personne sur le territoire et d'ainsi contribuer à la sécurité de sa communauté.



Rosaire Tremblay, assistant-directeur de la Brigade des pompiers de Les Éboulements devant la civière panier offerte par Desjardins.

Programme du Cœur à l'achat | 25 000 \$

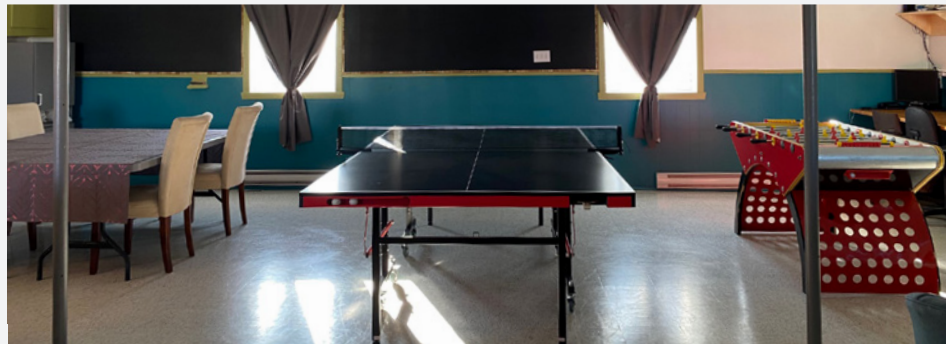
Initiative portée par l'Association des gens d'affaires de Baie-Saint-Paul qui a permis de partager 25 000 \$ entre le Centre communautaire Pro Santé, le Centre d'action bénévole de Charlevoix, le Centre de femmes de Charlevoix, la Maison La Montée et Vision d'Espoir de Sobriété Charlevoix.



Remise du chèque aux organismes ciblés

Maison des jeunes Le District de Saint-Urbain | 5 250 \$

Une contribution de la Caisse a permis de servir de levier dans la rénovation et le réaménagement d'un espace offrant aux jeunes de 10 à 17 ans un lieu de rencontre animé.



Nouvel espace spécialement aménagé pour les jeunes.

Ensemble, pour la finance solidaire

Créavenir

Un programme qui offre aux jeunes entrepreneurs qui démarrent une entreprise ou qui en possèdent depuis moins de 3 ans un accompagnement et du mentorat ainsi qu'une aide sous forme de financement et de subvention.

Microcrédit Desjardins aux entreprises

Ce programme permet d'encourager les travailleurs autonomes et les entrepreneurs en leur offrant un accès au financement ainsi qu'à du soutien technique et un accompagnement personnalisé via notre partenaire Microcrédit Charlevoix.

Fonds d'entraide Desjardins

Avec ce programme, en partenariat avec le Centre communautaire Pro-Santé, nous venons en aide aux personnes éprouvant des difficultés financières ou faisant face à des dépenses ponctuelles d'urgence d'obtenir une consultation budgétaire gratuite ainsi que des conseils et à certaines conditions, un petit prêt assorti de modalités de remboursement adaptées à leur capacité financière.

Ensemble pour la lutte à la pauvreté et l'inclusion sociale

Fonds jeunesse Desjardins

Programme qui facilite l'accès aux activités sportives, éducatives, culturelles et récréatives pour les jeunes de moins de 18 ans issus de famille à faible revenu.

Fonds d'aide matérielle

Aide financière pour les personnes en situation de pauvreté et qui désirent faire l'acquisition d'un bien considéré comme une nécessité de la vie.

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, 302 jeunes ont participé à ce programme dans 5 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 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^{MD}

Par l'intermédiaire du programme d'éducation Mes finances, mes choix^{MD}, 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.

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 2 membres de notre caisse. **Programme Encaisse ta bourse**: bourses d'études pour les étudiants des niveaux professionnel, collégial et universitaire. Depuis sa création, 152 jeunes se sont partagé 115 000 \$ en bourses d'études. En 2020, afin de soutenir les étudiants pendant la pandémie, le montant des bourses a été bonifié à 40 000 \$ et remis à 50 jeunes.



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

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

 **418 435-2228**



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

2, rue Saint-Jean-Baptiste
Baie-Saint-Paul (Québec) G3Z 1L7

 **418 435-2228**

 www.desjardins.com/caissefleuvmontagnes

 facebook.com/caissefleuvmontagnes



Desjardins

Caisse du Fleuve et des Montagnes (Charlevoix)