

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 de Sainte-Foy, nous sommes fiers de vous accompagner dans vos projets et dans votre vie financière.

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.

Nous avons su faire preuve de leadership dans la gestion de 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. 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 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. Son objectif: soutenir des initiatives qui répondent aux priorités des milieux, comme l'emploi, la vitalité économique, l'éducation et l'environnement.

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. Plus concrètement, à la Caisse, nous avons également mis en place, au printemps dernier, un fonds local d'urgence de 150 000 \$ qui a permis à 10 organismes communautaires de répondre aux besoins de première nécessité des citoyens.

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 aviser le retour à la communauté de 2,75 M\$ en ristournes individuelles et de près de 400 000 \$ par l'entremise du Fonds d'aide au développement du milieu (FADM) et des dons et commandites 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. Je remercie également mesdames Marie-Josée Pelletier et Lucie Saint-Gelais pour leur engagement à titre d'administratrices au cours des dernières années. Je souhaite la bienvenue à madame Fabienne Mathieu, nouvelle administratrice et félicite notre administrateur de la relève devenu administrateur, monsieur Jordan Duclos. Finalement, un merci tout spécial à notre directeur général, monsieur Pascal Samonini qui a su gouverner, avec jugement et inspiration, notre navire pendant cette période trouble.

Enfin, merci à nos 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 Babineau
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.

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 4,5 G\$, en hausse de 9,7 % 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 adapté 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 l'accompagnement des membres dans l'appropriation des outils virtuels comme AccèsD. Je remercie l'engagement du personnel qui n'a pas ménagé ses efforts pour s'assurer que nos membres puissent continuer d'avoir accès aux services de leur caisse.

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 3 019 860 \$ pour la ristourne individuelle incluant la ristourne volumes et la ristourne produits. Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets porteurs, nous recommandons l'affectation de 482 520 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu.

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

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.

Pascal Samonini
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 **400 000 \$** pour appuyer les projets suivants :

Banque alimentaire – Fonds d'urgence COVID-19 | 19 000 \$



Remise officielle – Fonds d'urgence COVID-19

Une somme totale de 19 000 \$, issue de notre Fonds d'urgence COVID-19, a été partagée auprès de quatre sociétés Saint-Vincent-de-Paul de Sainte-Foy ainsi qu'à Ressource Espace Familles afin d'offrir un moment de réconfort à plus de 600 familles. Ce geste a été réalisé en partenariat avec IGA Coop de Sainte-Foy démontrant ainsi la force de l'intercoopération et notre désir commun de faire la différence dans notre milieu.

Tous engagés

pour vous

accompagner

dans la réalisation

de vos projets.

Classe extérieure – Collège des Compagnons | 26 691 \$



Classe extérieure – Collège des Compagnons

Ce projet, rendu possible grâce au FADM, vise à offrir aux étudiants du secondaire une classe extérieure aménagée en demi-lune avec des places assises, des balançoires, des tables de travail, un tableau interactif ainsi que la connexion Wi-Fi. Ce parc extérieur est également à la disposition des résidents du secteur.

Marché public de Sainte-Foy 38 000 \$



Marché public de Sainte-Foy

Le Marché public de Sainte-Foy s'est réinventé et les sommes issues du FADM ont servi à faire l'acquisition de bornes d'affichage dynamique permettant de mettre en lumière les différents producteurs maraîchers et de faire la promotion des activités du Marché. De plus, les sommes visent à faire l'achat de paniers et de chariots afin d'améliorer l'expérience des clients.

Ensemble pour l'éducation financière des jeunes

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.

L'offre de formation, dont une partie est maintenant offerte en mode virtuel, est rendue possible grâce à notre collaboration avec Option-travail.

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, 610 jeunes de notre caisse ont participé à ce programme dans 8 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: un outil indispensable à consulter régulièrement.



Desjardins Entreprises- Québec-Portneuf

Une équipe d'experts affectée 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 affectées 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](http://desjardins.com/cfe-quebec-portneuf)

 Suivez-nous sur LinkedIn

 **Desjardins**
Entreprises



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 le plaisir d'accueillir mesdames Nadine Antoun et Saoussene Zair. 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. Pour la Caisse, ce sont ainsi 12 membres étudiants qui ont pu bénéficier d'une bourse d'études.

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.

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

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

 **418 653-0515**
1 888 653-0515

 **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

990, avenue de Bourgogne
Bureau 200
Québec (Québec)
G1W 0E8

 **418 653-0515**

Centre de services Laurier Québec
2700, boulevard Laurier, niveau 3
Québec (Québec) G1V 2L7

 **418 653-0515**

Ouvert le samedi
Centre de services Laurier Québec

 caissesaintefoy.ca

 facebook.com/caissesaintefoy

 **Desjardins**
Caisse de Sainte-Foy