

Revue annuelle 2020

**Ensemble depuis
120 ans**

 **Desjardins**
Caisse des Rivières de Pontiac



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'exercice financier 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 Rivières de Pontiac, nous sommes fiers de vous accompagner dans vos projets depuis 77 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 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'assurance, 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.

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. Son objectif: soutenir des initiatives qui répondent aux priorités des milieux, comme l'emploi, la vitalité économique, l'éducation

et l'environnement. Un projet porteur d'espoir a ainsi émergé: Attraction de l'investissement étranger. Ce projet vise à faciliter l'attraction et l'arrivée d'investisseurs sur le territoire du Pontiac. Plus précisément, il consiste en la mise en place du site Internet Investir dans le Pontiac, qui présente l'information nécessaire au démarchage d'entreprises. Nous sommes ravis du rôle que nous avons pu jouer dans la concrétisation de cette initiative 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 de certains événements et festivals qui redynamiseront notre région au retour de jours meilleurs.

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.

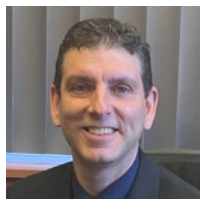
Un travail colossal a été effectué dans une courte période pour organiser des assemblées générales entièrement virtuelles, ce qui a permis aux membres d'exercer leur droit de vote. Cette innovation a suscité une participation record des membres à la vie démocratique de notre caisse. Nos membres ont pu ainsi avaliser le retour à la communauté de 347 632 \$ en ristournes individuelles et de 50 000 \$ 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 transformer 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. Stéphane Labine, qui a su gouverner, avec jugement et inspiration, notre navire en eaux troubles.

Enfin, merci à nos 6 098 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!

Madeleine Vallières
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 incarné dans nos actions au quotidien.

L'exercice financier en bref

	2020 (k\$)	2019 (k\$)	Variation (%)
Actif	157 550	137 003	15,0
Passif	133 509	115 841	15,3
Avoir	24 041	21 162	13,6
Excédents avant ristournes	3 083	2 514	22,6

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 313 M\$, en hausse de 10,2% 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. 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.

Déménagement et expérience rehaussée

Comme il en est question depuis 2017, les locaux actuels du siège social ne répondent plus aux besoins des membres et des employés de la Caisse. La direction générale et le conseil d'administration ont ainsi étudié les meilleures solutions pour bien servir les membres de Fort-Coulonge/Mansfield. Nous sommes heureux d'annoncer que nous avons trouvé un site à proximité, soit au 243, rue Hérault à Mansfield-et-Pontefract. En plus de disposer de locaux modernes et fonctionnels, votre caisse mettra davantage l'accent sur

l'accessibilité des services en créant pour ses membres un environnement physique propice aux rencontres et aux échanges. Les services financiers personnalisés que nous vous offrons demeureront inchangés et vous continuerez de les recevoir de la part des personnes que vous connaissez et en qui vous avez confiance. Soyez assurés que nous travaillons étroitement avec les différents acteurs de la collectivité, tant politiques qu'économiques, pour accompagner nos membres dans ce changement. Plusieurs moyens de communication seront développés pour informer les membres en continu sur l'avancement des travaux.

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 315 199 \$ pour la ristourne individuelle. Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets porteurs, nous recommandons l'affectation de 36 751 \$ 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 120 prochaines années.

Stéphane Labine
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 **34 700 \$** pour appuyer plusieurs projets.

Plage du Pont Blanc | 3 000 \$

La Caisse est fière d'avoir contribué à ce projet de plage communautaire très apprécié des gens du milieu. L'ouverture a eu lieu en août 2020 et plus de 1 400 visiteurs ont été recensés pour cette première saison.



Patro : réaménagement du Petit Parc | 3 000 \$

Cet investissement a contribué à renouveler les structures de jeux du parc pour qu'elles respectent les normes et assurent la sécurité des participants lors des camps de jour, des activités communautaires et des autres activités offertes par le Patro.



Table de développement social du Pontiac : Aliments pour tous | 3 000 \$

Le projet Aliments pour tous a comme objectif principal la préparation de repas congelés pour les citoyens vulnérables. Par ce projet, la Table tente de favoriser les partenariats entre les organismes communautaires qui travaillent en sécurité alimentaire et les producteurs locaux, tout en soutenant l'agriculture de proximité et en favorisant la réduction du gaspillage alimentaire.



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 MicroEntreprendre Outaouais.

Fonds d'entraide Desjardins

Offert en partenariat avec l'Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais, le programme Fonds d'entraide Desjardins offre aux personnes en situation de vulnérabilité des consultations budgétaires gratuites, confidentielles et respectueuses afin d'analyser leur situation et de trouver des solutions. Parmi celles-ci se trouve l'octroi d'un petit prêt d'urgence. Cette approche permet aux personnes qui en bénéficient de régler leur problème budgétaire à court terme. Elle rend aussi possible la mise en place des conditions favorisant un changement durable de comportement quant à la consommation et à la gestion des finances personnelles.

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, 109 jeunes ont participé à ce programme dans sept 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.



Lab Finance

Inspiré du modèle coopératif, le Lab Finance prend en charge la gestion du paiement des activités scolaires et parascolaires. Ce projet éducatif fait vivre aux élèves la gestion d'une entreprise et la prise de décision selon un modèle démocratique et participatif. Avec l'autorisation de l'école, le Lab Finance utilise un local situé dans celle-ci ainsi que les équipements prêtés par la Caisse pour offrir à ses membres un projet éducatif, coopératif et entrepreneurial, le tout encadré par des adultes de l'école et de la Caisse. Nous accompagnons actuellement un projet Lab Finance à l'école secondaire Sieur-de-Coulonge.

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 le Carrefour jeunesse-emploi du Pontiac.



Ensemble, nous soutenons la persévérance scolaire et la réussite éducative

La Fondation Desjardins a versé 1,8M\$ en remettant plus de 1 100 bourses pour encourager des étudiants de niveau professionnel, collégial et universitaire à poursuivre leurs études, dont trois membres de notre caisse.

Plus de 1M\$ 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. Dans notre région, l'organisme Les Maisons des jeunes du Pontiac a reçu 3 000 \$ pour son projet Ados actifs.

Tous engagés pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets.

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

DESJARDINS ENTREPRISES-OUTAOUAIS

880, boul. de la Carrière, bureau 100
Gatineau (Québec)

819 778-1400 | 1 877 441-1400

desjardins.com/entreprises



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

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

819 683-2451

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

175, rue Principale
Fort-Coulonge (Québec)

Centre de services Chapeau

110, rue King
Chapeau (Québec)

desjardins.com/caissedesrivieresdepontiac

Suivez-nous!

Desjardins
Caisse des Rivières de Pontiac