

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 Desjardins du Nord de Laval, nous sommes fiers de vous accompagner dans vos projets depuis la fusion des caisses Ste-Rose et Fabreville, en juillet 2004.

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 collectives 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, soit Symbiose Laval et Espace Prox-Industriel. 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'ainés; 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 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 dans notre région.

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 en novembre dernier. J'ai apprécié la richesse des échanges – par écrans interposés – 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 2020 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 1 497 000 \$ en ristournes individuelles et une affectation de 205 000 \$ au Fonds d'aide au développement du 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. Guy Benoit qui a su gouverner, avec jugement et inspiration, notre navire en eaux troubles.

Enfin, merci à nos 26 620 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!

Édith Lauzon
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	2019	Variation	
	(k\$)	(k\$)	(k\$)	(%)
Actif	930 302	810 634	119 668	14,8
Passif	846 720	735 567	111 153	15,1
Avoir	83 582	75 067	8 515	11,3
Excédents avant ristournes	9 892	7 842	2 050	26,1

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

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 2 010 420 000 \$, en hausse de 10,4 % 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 1 571 020 \$ pour la ristourne individuelle. Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets porteurs, nous recommandons l'affectation de 220 169 \$ 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.

Guy Benoit
Directeur général



Ensemble
depuis 120 ans



Bilan de la nature coopérative

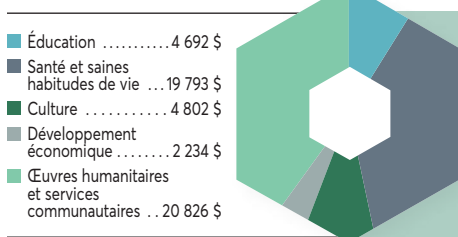
Ensemble, nous enrichissons la vie des personnes et des collectivités

Le Fonds d'aide au développement du milieu (FADM), les dons et les 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, 52 347 \$ ont été remis sous forme de dons et de commandites en appui à une trentaine d'organismes de notre secteur, en plus d'un montant de 62 471 \$ provenant du Fonds d'aide au développement du milieu.

Dons et commandites

52 347 \$ DISTRIBUÉS EN DONNÉES ET COMMANDITES



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.

Fonds d'entraide Desjardins

En partenariat avec l'ACEF de Laval, 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.

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 l'école secondaire Curé-Antoine-Labelle, qui est située sur le territoire de la Caisse.

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.

Une partie de l'offre de formation est maintenant offerte en mode virtuel.

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. Vous désirez participer à la vie et aux décisions de votre caisse? N'hésitez pas à nous en faire part.

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.

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 trois membres de notre caisse.

De plus, en 2018, les caisses de Laval ont instauré leur propre programme de bourses annuel au bénéfice exclusif de leurs membres. En 2020, 96 jeunes lavallois se sont partagé 160 000 \$ dans le cadre de ce programme.

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.

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.

Ensemble, nous assurons la sécurité alimentaire des plus démunis

Le programme Du cœur en double, déployé sur la plateforme de sociofinancement La Ruche Québec, a permis d'amasser 2,4 M\$ pour garnir les paniers de Noël des guignolées partout dans la province.



Conseil d'administration

AU 31 DÉCEMBRE 2020

LAUZON, Édith
Présidente

CORBEIL, Stéphane*
Vice-président

JARRY, Alexandre*
Secrétaire

BEAUMONT, Michel
Administrateur

BEN MILOUD, Chaïma
Administratrice

BERGERON, Guy*
Administrateur

BERNATCHEZ, Hubert
Administrateur

BOUCHARD, Serge
Administrateur

DERY, Chantal
Administratrice

FILIATREAU, Jonathan
Administrateur

GEBRAYEL, Mario*
Administrateur

MARTEL, Élise
Administratrice

** Administrateurs sortants de charge*

Notre vision

La Caisse Desjardins du Nord de Laval, coopérative de services financiers bien équilibrée et inspirant une entière confiance, s'emploie avant tout au service de ses membres propriétaires. Son plan de développement, conçu en harmonie avec son milieu, vise à assurer la pérennité de l'entreprise par une croissance de ses membres, par des services à valeur ajoutée et par des solutions innovantes.

Siège social

396, boulevard Curé-Labelle
Laval (Québec) H7L 4T7

Téléphone : 450 622-8130
Télécopieur : 450 628-2259

Services conseil et de convenueance

Lundi 9 h à 16 h
Mardi 9 h à 16 h
Mercredi 9 h à 20 h
Jeudi 9 h à 20 h
Vendredi 9 h à 15 h

Centre de services Fabreville

3149, boulevard Dagenais Ouest
Laval (Québec) H7P 1T8

Téléphone : 450 622-8130
Télécopieur : 450 622-8591

Services conseil, convenueance et caissiers

Lundi 9 h à 16 h
Mardi 9 h à 16 h
Mercredi 9 h à 20 h
Jeudi 9 h à 20 h
Vendredi 9 h à 15 h

Centre de services Sainte-Rose

224, boulevard Sainte-Rose
Laval (Québec) H7L 1L6

Téléphone : 450 622-8130
Télécopieur : 450 628-1065

Services conseil, convenueance et caissiers

Lundi 9 h à 16 h
Mardi 9 h à 16 h
Mercredi 9 h à 20 h
Jeudi 9 h à 20 h
Vendredi 9 h à 15 h

Centres de services exclusifs aux résidents

Manoir Thérèse-Casgrain

10, rue Thérèse Casgrain
Laval (Québec) H7L 4N4

Services caissiers

Lundi 9 h à 10 h 30
Mercredi 9 h à 10 h 30
Vendredi 9 h à 10 h 30

Services de convenueance

Lundi 10 h 30 à 11 h
Mercredi 10 h 30 à 11 h
Vendredi 10 h 30 à 11 h

Résidence Marc-Aurèle-Fortin

275, boulevard Sainte-Rose
Laval (Québec) H7L 3X7

Services caissiers

Lundi 13 h à 14 h 30
Mercredi 13 h à 14 h 30
Vendredi 13 h à 14 h 30

Services de convenueance

Lundi 14 h 30 à 15 h
Mercredi 14 h 30 à 15 h
Vendredi 14 h 30 à 15 h

Le Domaine des Forges I

269, boul. Ste-Rose
Laval (Québec) H7L 0A2

Services caissiers

Mardi 9 h à 12 h
Jeudi 9 h à 12 h

Services de convenueance

Mardi 13 h 30 à 15 h 30