

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 Saint-Eustache—Deux-Montagnes, nous sommes fiers de vous accompagner dans vos projets depuis 79 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 l'épaule 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.

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 forte participation des membres à la vie démocratique de notre caisse. Nos membres ont pu ainsi avaliser le retour à la communauté de 2 488 526 \$ en ristournes individuelles et de 320 243 \$ 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. Neil Hawthorn qui a su gouverner, avec jugement et inspiration, notre navire en eaux troubles.

Enfin, merci à nos 43 940 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!

Roland Tourangeau
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.

L'année financière en bref

| | 2020 (M\$) | 2019 (M\$) | Variation (%) |
|----------------------------|------------|------------|---------------|
| Actif | 1 614 141 | 1 416 603 | 13,9 |
| Passif | 1 486 566 | 1 300 606 | 14,3 |
| Avoir | 127 575 | 115 997 | 10 |
| Excédents avant ristournes | 14 092 | 12 975 | 8,6 |

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

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 3,5 G\$, en hausse de 13,4 % 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 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.

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 2 701 735 \$ pour la ristourne individuelle. Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets porteurs, nous recommandons l'affectation de 360 567 \$ 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.

Mon dernier mot s'adresse aux organismes du milieu qui ont su se renouveler et faire preuve de créativité afin de revoir leurs activités de financement ainsi que la façon de desservir leurs clientèles. Un gros bravo! Nous avons senti un grand dévouement et un engagement à soutenir les besoins de notre communauté. Je pense entre autres au Relais pour la vie, au spectacle-bénéfice virtuel de la Maison de soins palliatifs Sercan, à l'offre de boîtes-repas pour la Fondation Hôpital Saint-Eustache et à la Chambre de commerce et d'industrie MRC de Deux-Montagnes.

Ensemble, nous forgeons l'avenir de notre coopérative pour les 120 prochaines années.

Neil Hawthorn
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 **300 217 \$** pour appuyer divers projets, dont les suivants :

Comité d'aide alimentaire des Patriotes Remise de plus de 75 000 \$

Desjardins est fier de soutenir ce comité qui assure une sécurité alimentaire aux personnes démunies grâce à la cueillette, à la transformation et à la distribution de nourriture. Le CAAP vient en aide à plus de 1 750 personnes et traite plus de 400 000 kg d'aliments annuellement. Au quotidien, les activités sont assurées par des personnes vivant avec des troubles de santé mentale ou physique désirant réintégrer le marché du travail. Depuis 2019, Desjardins a remis plus de 75 000 \$ pour le réaménagement d'un nouveau local et a participé à l'achat d'un camion réfrigéré, en plus de faire don de bureaux et d'unités de cuisine.



Le camion réfrigéré utile à la cueillette des denrées et aussi à la redistribution auprès de dix comptoirs alimentaires et quatre cuisines collectives des MRC Deux-Montagnes et Mirabel-Sud.



Préparatifs pour la distribution dans un contexte de COVID.

Bourses d'études post secondaires Montant remis de 50 000 \$

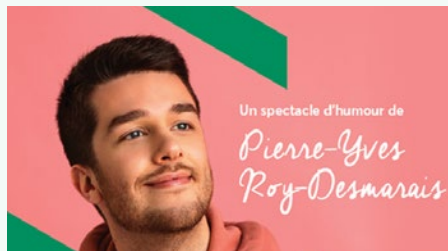
La Caisse Desjardins de Saint-Eustache—Deux-Montagnes croit en la persévérance scolaire et la réussite éducative. L'octroi de bourses d'études post secondaires est donc un geste d'encouragement. Lors d'une soirée toute spéciale, 70 bourses d'études, pour une somme totale de 50 000 \$, ont été remises par tirage au sort parmi les 310 étudiants présents. Pour cette neuvième édition et pour le plaisir de plus des 600 personnes présentes, un jeune de la relève en humour, Pierre-Yves Roy-Desmarais, a offert une excellente prestation.



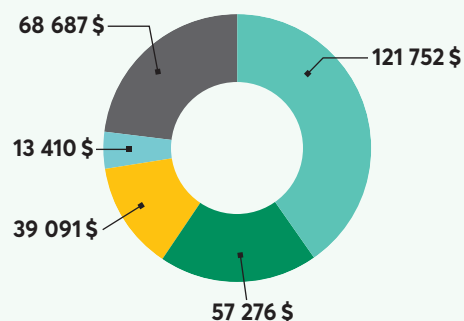
Les 70 gagnants.



L'accueil des étudiants et des accompagnateurs par une équipe d'employés dévoués.



L'humoriste Pierre-Yves Roy-Desmarais a offert un spectacle vivement apprécié des étudiants.



| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Éducation | 121 752 \$ |
| Santé et saines habitudes de vie | 57 276 \$ |
| Culture | 39 091 \$ |
| Développement économique | 13 410 \$ |
| Engagement social et humanitaire | 68 687 \$ |
| TOTAL | 300 217 \$ |

Fête des neiges Montant remis de 5 000 \$

À chaque année, la Caisse est un partenaire privilégié de la Fête des neiges de la Ville de Saint-Eustache. En janvier 2020, une foule d'activités ont été offertes pour toute la famille, dont un immense terrain de jeu au cœur du Vieux-Saint-Eustache, où se trouvait une glissade illuminée pour le bonheur des petits et des grands.



Des employés et leur famille se sont amusés sur le site de la Fête des neiges.



Une nouveauté: la super glissade illuminée Desjardins.

Solidarité Écoles et Fondation Desjardins Montant remis de 41 590 \$

Conjointement avec la Fondation Desjardins, la Caisse a fièrement remis la somme de 41 590 \$ pour la réalisation de nombreux projets, dont la mise en place d'un potager et d'un jardin communautaire, l'achat de iPad, de Chromebook et de percussions et l'aménagement de parcours actifs. Les 16 projets retenus ont été soumis par 14 écoles de notre milieu et fait le bonheur de 2 153 étudiants et des enseignants.



La remise des chèques aux professeurs et aux directeurs d'écoles s'est tenue lors d'un déjeuner-causerie permettant un échange sur les besoins en milieu scolaire.

Centre d'entraide Racine Lavoie Montant remis de 5 000 \$

En cette année pandémique inédite, la Caisse a été proactive en contactant les organismes du milieu pour valider les nouveaux besoins et soutenir la communauté. Ainsi, le Centre d'entraide Racine-Lavoie a obtenu un coup de pouce financier pour assurer le maintien de l'activité « Boîtes à lunch », qui consiste à mettre sur pied des groupes de cuisine collective se consacrant à la préparation de lunchs pour les enfants qui dînent à l'école, tout en encourageant l'entraide et la participation.



Faire partie d'un groupe de « Boîtes à lunch », c'est plus que de la cuisine! Pour plusieurs, c'est une façon de boucler leur budget ou encore de réussir à bien alimenter leurs enfants sur l'heure du lunch.

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, 454 jeunes ont participé à ce programme dans huit 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.

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 de la MRC Deux-Montagnes.

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. Nous avons eu le plaisir d'accueillir Paulin-Noël Cylza Iloko pour une deuxième année consécutive. 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, dont sept membres de notre caisse pour un total de 9 000 \$.

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.



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

 450 473-6875
1 888 974-2909

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

575, boulevard Arthur-Sauvé
Saint-Eustache (Québec) J7P 4X5

Centre de services Arthur-Sauvé
1, chemin de la Grande-Côte
Saint-Eustache (Québec) J7P 5L3

**Centre de services
Sainte-Marthe-sur-le-Lac**
2850, boulevard des Promenades
Bureau 100
Sainte-Marthe-sur-le-Lac (Québec)
JON 1P0

 450 473-6875 ou 1 888 974-2909

 www.macaissesdesjardins.com

 [Facebook.com/caisseSaintEustacheDeuxMontagnes](https://www.facebook.com/caisseSaintEustacheDeuxMontagnes)

 **Desjardins**
Caisse de Saint-Eustache-
Deux-Montagnes