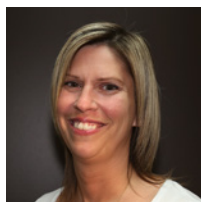


# Revue annuelle 2020

## 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'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 du Val-Saint-François, nous sommes fiers de vous accompagner dans vos projets depuis 70 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.



### La sécurité au sommet de nos priorités

Face à des enjeux de sécurité liés au fait d'avoir un employé seul, conjugués à une diminution de l'achalandage, le conseil d'administration de la Caisse a pris la décision de ne pas rouvrir le centre de services automatisés Durham-Sud qui n'était plus accessible depuis mars 2020 en raison de la pandémie. Cet établissement a été transformé en centre libre-service, avec un guichet plein service. Ainsi, les membres peuvent continuer à effectuer leurs transactions courantes sur les lieux.

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

### 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. Joé Robert qui a su gouverner, avec jugement et inspiration, notre navire en eaux troubles.

Enfin, merci à nos 23 452 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!

**Julie Bourgeois**  
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.

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.

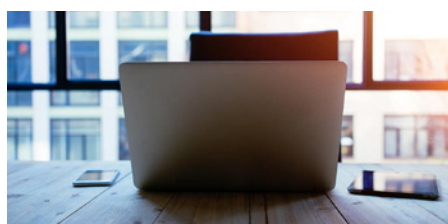
Grâce à un volume d'affaires sous gestion de 1 873 885 K\$, en hausse de près de 9 % par rapport à 2019, la Caisse est en bonne position dans son marché. Pour continuer à vous garantir la meilleure expérience comme membres, nous misons sur des produits novateurs et sur la qualité de notre prestation 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.

### 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 1 471 234 \$ pour la ristourne individuelle. Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets porteurs, nous recommandons l'affectation de 200 584 \$ 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.

**Joé Robert**  
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 **146 000 \$** pour appuyer des projets issus de notre communauté. En voici quelques-uns :

- Héritage du Val-Saint-François (*création de panneaux patrimoniaux*)
- Loisirs Sainte-Anne-de-la-Rochelle (*un Toit pour notre communauté*)
- Marché Locavore de Racine (*LOCAction COVID-19*)
- Centre d'action bénévole de Windsor (*paniers de la rentrée*)
- Fondation CSSS du Val-Saint-François (*achat de fauteuils autobloquants pour le centre d'hébergement de Valcourt*)
- Marché Champêtre de Melbourne (*création d'un bureau d'information touristique régional à Richmond*)
- Œuvres des paniers de Noël (*Richmond, Valcourt et Windsor*)

## 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.

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 pour faire briller la jeunesse

Les caisses Desjardins de l'Estrie et le 360<sup>d</sup> de l'Université de Sherbrooke ont organisé la toute première édition de l'événement virtuel Distinction jeunesse Desjardins, une activité reconnaissance pour les jeunes de 17 à 30 ans. Près de 1 000 jeunes ont participé à ce rendez-vous haut en couleur animé par l'humoriste Guillaume Pineault.

L'événement a permis de souligner plus de 100 boursiers qui se sont partagé 123 000 \$ en bourses d'études. Enfin, plus de 1 500 \$ en prix ont été ajoutés pour les jeunes, sous forme de cartes-cadeaux échangeables chez des commerces de la région pour appuyer l'économie locale.

Cette initiative s'inscrit ainsi dans l'engagement du Mouvement Desjardins à investir 50 millions de dollars par année dans des initiatives qui touchent directement les jeunes.

## 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, 730 jeunes ont participé à ce programme dans toutes les écoles primaires de notre territoire.

Le site [www.caissescolaire.com](http://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<sup>MD</sup>



Par l'intermédiaire du programme d'éducation Mes finances, mes choix<sup>MD</sup>, 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 Service budgétaire populaire des Sources.

### 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. En 2020, ce sont 15 projets appuyés par ce programme qui ont permis la création ou le maintien de 30 emplois en Estrie.

### 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 Fonds Émergence Estrie. En 2020, ce programme a permis à 33 entrepreneurs en Estrie de bénéficier de 479 heures d'accompagnement et 60 emplois ont été créés ou maintenus dans les entreprises accompagnées.

### Fonds d'entraide Desjardins

Offert en partenariat avec Solutions Budget Plus, 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. En 2020, 277 personnes en Estrie ont été rencontrées, dont 153 ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé.



### 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. Au cours de la dernière année, nous avons eu le plaisir d'accueillir Anne-Marie Pion.

### 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.

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

### DESJARDINS ENTREPRISES-ESTRIE

1815, rue King Ouest, bureau 300  
Sherbrooke (Québec) J1J 2E3

☎ 819 821-2201 ou 1 866 821-2201  
Télécripteur : 819 821-1077

## 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

☎ 819 845-2707  
1 877 826-6558



### Des services accessibles

Accédez aux services de votre caisse 24 h sur 24, 7 jours sur 7

- 🌐 [desjardins.com](http://desjardins.com)
- 📱 [m.desjardins.com](http://m.desjardins.com)
- ☎ 1 800 CAISSES (1 800 224-7737)
- 📄 Guichets automatiques
- 📱 Dépôt mobile de chèques

### SIÈGE SOCIAL

77, rue Saint-Georges  
Windsor (Québec) J1S 2K5

☎ 819 845-2707 | 1 877 826-6558  
Télécripteur : 819 845-4811

### Centre de services Richmond

303, rue Collège Nord  
Richmond (Québec) JOB 2H0

### Centre de services Valcourt

1120, avenue des Cascades  
Valcourt (Québec) JOE 2L0

### Centre de services automatisés

**Saint-François-Xavier-de-Brompton**  
95 A, rue Principale Nord  
Saint-François-Xavier-de-Brompton (Québec) JOB 2V0

### Centre de services automatisés Durham-Sud

35, rue Principale  
Durham-Sud (Québec) JOH 2C0

🌐 [www.desjardins.com/  
caisseduvalstfrancois](http://www.desjardins.com/caisseduvalstfrancois)

📘 [facebook.com/  
caisseduvalstfrancois](https://facebook.com/caisseduvalstfrancois)



**Desjardins**

Caisse du Val-Saint-François