

Engagés, à vos côtés.

Revue annuelle 2021



Message de la présidence

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 2021.

Un leadership socioéconomique en appui à la relance

Agir ensemble est un fondement propre au modèle coopératif qui aide à façonner un avenir meilleur. Étant donné la persistance de la pandémie et de tous ses effets, nous avons poursuivi nos nombreuses initiatives pour soutenir les collectivités et favoriser une reprise économique plus verte et plus inclusive.

Le Fonds du Grand Mouvement demeure 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. Encore cette année, des idées porteuses d'espoir ont émergé, telles que l'Abri-Bouffe Saint-Damien, qui est un outil de lutte contre le gaspillage alimentaire et qui permet de favoriser le partage des surplus, en impliquant concrètement la population locale. Cela illustre 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 cette initiative aux retombées positives.

Le Fonds C est un autre levier sur lequel nous nous appuyons pour permettre aux entrepreneurs de reprendre plus rapidement leurs activités et pour protéger les emplois fragilisés en raison de la COVID-19. Une enveloppe exceptionnelle de 10 M\$ sur deux ans a été annoncée par le Mouvement Desjardins afin de répondre aux besoins des entreprises. Localement, une aide financière non remboursable pouvant atteindre 10 000 \$ a été accordée à 5 de nos membres Entreprises pour réaliser leurs projets de croissance ou de transformation.

Pour Desjardins, il ne fait aucun doute que la relance économique doit être verte. C'est pourquoi nous appuyons la tournée provinciale sur l'économie circulaire de la Fédération des chambres de commerce du Québec. Des formations y sont offertes aux entrepreneurs et aux organismes de développement pour accélérer le passage vers ce type d'écosystème de production qui optimise l'utilisation des ressources. Desjardins s'est également uni avec Québec Net Positif pour présenter l'initiative appelée « PME sobre en carbone » : cinq ateliers de formation qui

 **Desjardins**
Caisse du Nord de Lanaudière



Message de la présidence (suite)

permettent aux petites et moyennes entreprises (PME) québécoises de mieux cibler leurs efforts pour la mise en œuvre d'actions climatiques rentables et durables. L'objectif : inciter nos entreprises à prendre le virage et les outiller pour qu'elles prospèrent dans cette nouvelle économie pour la mise en œuvre d'actions climatiques rentables et durables. L'objectif : inciter nos entreprises à prendre le virage et les outiller pour qu'elles prospèrent dans cette nouvelle économie.

Le développement durable, au cœur de notre approche

Depuis plus de 30 ans, le développement durable et la nécessité d'agir sur les changements climatiques sont inscrits dans l'ADN de Desjardins. Annonce d'un ambitieux plan d'action climatique en avril, signature d'engagements internationaux reconnus en matière de finance responsable, investissements massifs en infrastructures d'énergie renouvelable, contribution à l'électrification des transports, émission d'obligations durables : l'année a été jalonnée de multiples réalisations qui démontrent clairement notre volonté d'agir.

Cet engagement est également bien enraciné à l'échelle locale. En réponse aux attentes grandissantes des membres, le conseil d'administration a signé une politique de développement durable qui engage la Caisse à intégrer les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance de façon accrue dans la conduite de ses affaires. Nous avons également le souci d'être un partenaire facilitant l'adoption de meilleures façons de faire, que ce soit en faisant la promotion de pratiques écoresponsables ou en assistant les organismes à les atteindre.

Une vie démocratique en expansion

En grande première, nous avons tenu une assemblée générale annuelle complète de façon virtuelle le 1er avril 2021. La mise en place de l'authentification des membres par le biais d'AccèsD a permis à un nombre record de membres non seulement de se prononcer sur la ristourne, mais aussi d'élire les administrateurs de leur caisse. Les efforts investis dans la mise en place de solutions technologiques innovantes ont eu de réelles répercussions sur la vie démocratique de notre caisse : l'assistance à l'assemblée a grimpé de près de 30 % alors que le nombre de membres qui ont exercé leur droit de vote est presque 3 fois plus élevé qu'aux dernières assemblées en présentiel en 2019. Je lève mon chapeau aux équipes qui ont fait preuve d'ingéniosité et de travail acharné pour repousser les limites imposées par la situation.

Remerciements

Ce sont les gens composant une organisation qui la rendent humaine. La flamme de nos 62 cœurs à l'ouvrage n'a pas fléchi : malgré la situation qui persiste, ils ont continué à répondre présents pour vous soutenir, vous conseiller et vous épauler. 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 Madame Kathie Cimon qui a su gouverner, avec jugement et inspiration, notre navire en eaux troubles. Je tiens également à souligner l'excellent travail des membres du conseil d'administration.

Enfin, merci à nos 21 456 membres pour votre fidélité. C'est en travaillant toujours dans votre intérêt que nous continuerons à nous montrer dignes de votre confiance.

Madame Louise Rochefort

Présidente



Message de la direction générale

Chers membres,

En 2021, votre caisse, comme tout le Mouvement Desjardins, est demeurée bien présente pour vous aider à traverser cette période particulière qui perdure. Notre raison d'être, enrichir la vie des personnes et des communautés, continue à s'incarner dans nos actions au quotidien.

L'exercice financier en bref

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 1,41 G\$, en hausse de 9 % par rapport à 2020, 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.

Présents dans les moments qui comptent

Plusieurs mesures d'allègement, mises en place depuis le 16 mars 2020, sont toujours en vigueur et évoluent afin d'offrir des solutions aux membres et clients en difficulté financière, quel que soit l'événement ou la situation.

Desjardins a également participé aux efforts visant à limiter la propagation de la COVID-19 en abritant,

pendant plusieurs mois, un pôle de vaccination à la Cité de la coopération à Lévis. On y a administré plus de 10 000 doses de vaccin à la population, dans le respect de la séquence de vaccination établie par le gouvernement.

Assurer la santé et la sécurité de nos membres et de nos employés demeure notre priorité. Pour cette raison, nous avons prolongé le télétravail tout en assurant le maintien des services essentiels en caisse. Que ce soit par téléphone ou par conférence virtuelle, notre force-conseil a travaillé sans relâche pour continuer de répondre aux attentes de nos membres. Cette formule, prisée par la vaste majorité d'entre eux en raison de sa flexibilité, viendra façonner nos modes de travail une fois la pandémie derrière nous.

L'autonomie financière, au cœur de nos actions

L'autonomie financière est un élément fondateur du Mouvement Desjardins. Cela fait partie intégrante de notre nature coopérative d'accompagner nos membres en les outillant pour qu'ils puissent gérer leur quotidien de manière durable et réaliser leurs ambitions. À la Caisse, nous contribuons à ce que chaque membre prenne en charge ses finances en adoptant des habitudes financières durables qui correspondent à ses besoins et défis. C'est ce qui anime la conception de nos produits, alimente nos services-conseils, inspire nos contenus éducatifs et oriente le développement de nos outils de soutien.

L'autonomie financière, au cœur de nos actions

En 2021, Desjardins a poursuivi sa modernisation en ajoutant des solutions novatrices à son offre.

Préautorisation hypothécaire en ligne

Accessible dans Mon toit via AccèsD Internet et mobile, cette nouveauté répond au besoin de



Message de la direction générale (suite)

simplicité et d'autonomie des futurs propriétaires en leur fournissant une préautorisation hypothécaire en quelques minutes. En plus de confirmer aux membres rapidement le montant qu'ils peuvent emprunter, la préautorisation numérique permet de garantir leur taux et leur donne accès à un certificat et à une lettre de préautorisation.

Biométrie vocale

Une nouvelle solution technologique qui permet d'authentifier plus rapidement l'interlocuteur au bout du fil et d'améliorer la détection des fraudes est en déploiement dans les centres de relations clients. Cette authentification sécuritaire se fait par la voix, avec le consentement de l'appelant. L'empreinte vocale étant aussi unique que celle au bout des doigts, voilà une innovation au service de la protection des membres et clients.

Redonner aux membres grâce à la ristourne

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 1 198 259 \$ pour la ristourne individuelle. Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets porteurs, nous recommandons l'affectation de 153 498 \$ 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.

Dans ce contexte ambigu et exigeant, ils ont fait preuve d'une résilience inébranlable. J'ai le privilège de pouvoir compter sur une équipe mobilisée qui a démontré mille fois ses capacités d'adaptation au cours des deux dernières années. Que ce soit par de grands gestes ou de petites attentions, notre équipe n'a cessé de placer l'intérêt de nos membres au cœur de ses actions quotidiennes. Je tiens à souligner votre exemplarité et à vous en remercier sincèrement.

Le mot de la fin va à nos membres, qui ont aussi dû se réinventer pour relever de multiples défis depuis le début de cette pandémie. Vous êtes et demeurerez la source de notre motivation. Quelle que soit votre situation, peu importe l'ampleur de vos défis, sachez que nous sommes plus que jamais engagés à vos côtés.

* Pour plus d'informations, le rapport financier et le rapport annuel sont disponibles sur le site www.desjardins.com/caissedunorddelanaudiere

Madame Kathie Cimon
Directrice générale

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



Desjardins

Caisse du Nord de Lanaudière

Notre distinction coopérative



Remise de cadeaux **aux classes d'école primaire** sur notre territoire

Remise de biscuits sourires au profit de la **Société de l'autisme de Lanaudière**

Soutien à la **Bibliothèque Louis-Edmond-Hamelin**, située à St-Didace

Soutien à la **Municipalité de Saint-Gabriel** pour l'aire de jeux d'eau

Gagnante de notre concours **Ecomai**, visant à développer de saines habitudes écologiques

Soutien offert à la **Municipalité de Saint-Michel-des-Saints**

Au cœur de votre région!

CHOISIR DESJARDINS, C'EST CONTRIBUER À UNE CENTAINE DE PROJETS LOCAUX!



Soutien offert par le Fonds C à **Tante Agastache**, une ferme agroécologique située à Sainte-Émélie-de-l'Énergie

Soutien offert par le Fonds C pour l'installation de bornes électriques au **Marché Métro Emery**, situé à Saint-Damien



LA CAISSE DESJARDINS DU NORD DE LANAUDIÈRE, C'EST...



21 456
MEMBRES

62
EMPLOYÉS

15
ADMINISTRATEURS



1,41 G\$
DE VOLUME D'AFFAIRES
SOUS GESTION

741 M\$
EN ACTIF

122 358 \$
REMIS À NOS MEMBRES GRÂCE
AU FONDS D'AIDE AU
DÉVELOPPEMENT DU MILIEU

34 102 \$
DISTRIBUÉS EN DONNÉES
ET COMMANDITES

POUR UN RETOUR AUX
MEMBRES ET À LA COLLECTIVITÉ
DE 156 460 \$

Si nous sommes en mesure d'investir dans notre communauté, c'est grâce à votre confiance en nos habiletés à vous accompagner dans vos besoins financiers. Plus vous nous faites confiance, plus nous pouvons nous impliquer.

Ensemble, à travers 10 municipalités, nous avons appuyé la réalisation d'une centaine de projets.

En 2021, nous avons soutenus, entre autres, **l'éducation** (Jeunes Entrepreneurs Haute-Matawinie et Desjardins Jeunes au travail), **la santé et les saines habitudes de vie** (Festival St-Côme en glace et les jeux d'eau à Saint-Gabriel), **le développement économique** (Bornes électriques au Marché Métro Emery) ainsi que plusieurs autres initiatives de notre communauté.

Suivez les nouvelles de votre Caisse!

 @caisseNorddeLanaudiere

Pour nous joindre 450 886-3843 1 877 886-3843