



Tous engagés

 **Desjardins**
Caisse du Centre-nord
de Montréal



Message du président

Chers membres,

C'est avec fierté que nous vous présentons cette revue de l'année financière 2019 de votre caisse.

Une année de réalisations, de défis et de projets

L'an 2019 a été, pour la Caisse, ses employés et les membres du conseil d'administration, une année de réalisations, de défis et de projets.

Dès le 1^{er} janvier, nous avons accueilli au sein de notre caisse les quelque trois mille membres de la Caisse Saint-Simon-Apôtre.

Nous avons dû par la suite en arriver à une décision difficile, soit convertir en centre libre-service (guichets automatiques seulement) le Centre de services Crémazie. C'est l'échéance du bail qui nous a incités à nous pencher sur ce dossier. Ce local, qui avait déjà accueilli plus de cinquante employés, n'en comptait plus qu'une dizaine. Considérant la configuration des lieux, il était à peu près impossible de réduire la superficie occupée.

En juin, le dossier des renseignements personnels a été rendu public – un dossier préoccupant pour tous, y compris pour vos administrateurs. Néanmoins, la réponse du Mouvement Desjardins à cette situation a été citée en exemple. Les équipes de la Caisse ont mis tous les efforts requis pour rassurer nos membres, et je les en remercie.

L'année 2019 a également été l'occasion de diffuser deux campagnes publicitaires propulsant la notoriété de notre caisse. La première, à la fin du printemps, visait à vous faire connaître, ainsi qu'à la collectivité en général, les avantages membre propres à votre caisse, soit les « Rabais Desjardins de

votre quartier ». La deuxième, à l'automne, a mis l'accent sur les sommes retournées par votre caisse à la collectivité.

Enfin, nous nous sommes penchés cet automne sur un projet de réaménagement majeur du Centre de services Ahuntsic, situé sur la rue Fleury Est. Cet établissement hébergeait, jusqu'au regroupement des caisses d'Ahuntsic et Cité-du-Nord au 1^{er} janvier 2018, le siège social de la Caisse d'Ahuntsic. Ce projet vise à mettre à niveau cet édifice qui en a grandement besoin. Une fois les travaux terminés, ce centre de services sera au goût du jour et aura l'allure d'une institution financière moderne et accueillante. La Caisse vous informera en temps opportun des répercussions temporaires de ces travaux.

De plus, attentif à l'évolution des habitudes transactionnelles des membres de la Caisse, le conseil d'administration poursuivra en 2020 sa réflexion en lien avec le réseau de distribution. Cette réflexion et les analyses à l'appui aideront les administrateurs à prendre les meilleures décisions au bénéfice de tous.

Des administrateurs compétents et représentatifs

La Caisse a tenu en 2019 son premier appel de candidatures dans une formule renouvelée afin de pourvoir les postes au sein de son conseil d'administration en tenant compte de son profil collectif. Cette démarche permet au conseil de s'assurer de détenir collectivement les compétences requises et d'être représentatif de nos membres.

Engagés pour la relève de nos institutions

Afin que la composition du conseil d'administration représente fidèlement le milieu et les membres de la Caisse, nous avons 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 nécessairement être élu. Il a suscité l'intérêt de plusieurs jeunes au cours des dernières années. Cette année, nous avons eu le plaisir d'accueillir Manuela-Maria Ortega-Stacey.

Engagés dans la lutte contre les changements climatiques et l'adaptation à ceux-ci

Les changements climatiques figurent parmi les défis les plus importants auxquels le monde est confronté, et il s'agit d'une préoccupation grandissante chez nos membres. Desjardins concrétise plusieurs engagements pour assurer son rôle grandissant dans la transition vers une économie sobre en carbone. Nous sommes maintenant carboneutres et nous déployons des initiatives d'accompagnement pour nos membres afin de les soutenir dans la transition énergétique. Nous ajoutons aussi progressivement des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance à nos décisions d'affaires pour favoriser une finance qui respecte l'environnement et les collectivités.

Engagés pour la jeunesse et notre collectivité

Nous sommes également fiers de faire rayonner les jeunes avec notre programme Tous engagés pour la jeunesse. Celui-ci regroupe des dizaines d'initiatives mises en œuvre par Desjardins, comme des programmes d'éducation financière, des bourses, des initiatives parascolaires, des produits de finance solidaire ou des partenariats, dont Place aux jeunes en région et le Grand défi Pierre Lavoie.

Suite au verso

Message du président (suite)

Sous forme de bourses, de dons et de commandites, et grâce aux programmes jeunesse, Desjardins démontre sa générosité et son engagement envers les jeunes de 6 à 30 ans. Desjardins a annoncé en 2019 un engagement de 50 M\$ par année pour appuyer les jeunes dans quatre grands domaines : l'éducation, la santé et les saines habitudes de vie, l'emploi et l'entrepreneuriat ainsi que l'engagement social. D'ailleurs, notre caisse a remis une somme totale de 30 500 \$ en bourses d'études à une vingtaine de jeunes membres lors d'une soirée tenue durant la Semaine de la coopération, l'automne dernier.

C'est votre engagement envers la Caisse qui nous permet d'enrichir non seulement la vie des jeunes, mais celle de toute notre collectivité, en soutenant des projets structurants qui rassemblent différents acteurs autour d'un objectif commun et qui génèrent des retombées à long terme au sein de notre collectivité. Notre Fonds d'aide au développement du milieu est l'un des outils privilégiés pour y parvenir. L'an dernier, nous avons ainsi distribué 439 600 \$. À cette somme s'ajoutent 53 100 \$ sous la forme de dons et de commandites.

Remerciements

Le dynamisme de la Caisse dans son milieu ainsi qu'auprès de ses membres est en grande partie tributaire des gens qui y œuvrent. J'aimerais donc remercier chaleureusement celles et ceux dont le quotidien vise toujours à mieux vous servir : les membres du conseil d'administration, les gestionnaires ainsi que le personnel de la Caisse. Leur objectif demeure de travailler toujours dans votre intérêt, et c'est sous la direction de M. Richard Georges que leurs efforts prennent tout leur sens. Je tiens également à mentionner la collaboration de tous nos partenaires du Mouvement Desjardins sans laquelle nous ne pourrions répondre à chacun de vos besoins financiers.

Enfin, merci à nos membres pour la confiance qu'ils nous témoignent. C'est grâce à vous que nous pouvons être engagés dans vos projets et dans ceux de notre collectivité!

M. Jean-Marc Brodeur
Président



Message du directeur général

Chers membres,

En 2019, votre caisse a poursuivi sa mission de répondre à l'ensemble de vos besoins financiers tout en contribuant au mieux-être économique et social de notre collectivité.

Vous trouverez les résultats financiers détaillés de la Caisse ainsi que son rapport annuel sur le site www.desjardinscentrenord.com/assemblee-et-resultats.

Nos résultats témoignent de la confiance des membres envers notre coopérative. Ils reflètent également la saine gestion des affaires de la Caisse. Cette performance 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 4,59 G\$, en hausse de 6 % par rapport à 2018, 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.

En faisant confiance à votre caisse et en utilisant régulièrement ses produits et services, vous contribuez à sa bonne santé financière. Vous lui donnez les moyens de déployer une offre de service dont tous les membres et notre collectivité peuvent bénéficier.

L'exercice financier en bref

	2019 (M\$)	2018 (M\$)	Variation (%)
Actif	2 243,1	2 147,6	4,4
Passif	2 007,4	1 928,4	4,1
Avoir	235,8	219,3	7,5
Excédents avant ristournes	23,6	20,6	14,8

Le rapport financier complet de la Caisse pour l'année financière 2019 est disponible sur son site Web au www.desjardinscentrenord.com/assemblee-et-resultats.

Les membres et clients de Desjardins sont bien protégés

Notre ère numérique amène de nombreuses avancées, mais aussi des risques nouveaux. Comme nous avons à cœur l'intérêt de nos membres et de nos clients, nous avons mis en place la Protection Desjardins, une protection unique qui est offerte gratuitement à l'ensemble des membres et clients.

Cette protection comprend quatre volets : la protection à 100 % des transactions financières que vous effectuez chez Desjardins et des actifs que vous y détenez en cas d'opérations non autorisées, l'accompagnement et la prise en charge personnalisés en cas d'utilisation frauduleuse de vos renseignements personnels, le remboursement jusqu'à concurrence de 50 000 \$ de certains frais engagés dans le cadre d'une démarche de restauration d'identité, ainsi que le service de surveillance du crédit d'Equifax pendant 5 ans*.

* Pour bénéficier du service de surveillance du crédit d'Equifax, le membre doit s'y inscrire sans frais grâce au code fourni par Desjardins.

Une offre accessible de la façon qui vous convient

En étant présents 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sur Internet et dans votre application AccèsD, nous nous assurons de vous offrir une accessibilité inégalée à nos produits et services.

En 2019, Desjardins a poursuivi sa modernisation en ajoutant de nouvelles fonctionnalités virtuelles à son offre. Par exemple, en plus du renouvellement de prêt hypothécaire entièrement numérique lancé en 2018, nous proposons maintenant le parcours Ma première maison. Les outils qu'il comprend favorisent l'autonomie des membres dans l'acquisition d'une première propriété. Ils peuvent ainsi déterminer un prix d'achat respectant leur budget et leur mode de vie et concevoir un plan d'action pour atteindre leur but. À leur convenance, ils ont accès à un accompagnement à toutes les étapes de leur démarche, et peuvent donc cheminer à leur rythme.

Note aux lecteurs : Voici la revue de l'année pour la Caisse Desjardins du Centre-nord de Montréal. Pour plus d'informations, le rapport financier et le rapport annuel sont disponibles sur le site www.desjardinscentrenord.com.

Nous poursuivons la distribution des nouvelles Cartes d'accès Desjardins. Dotées de la fonctionnalité Flash, elles vous permettent de régler de façon rapide et sécuritaire vos achats de 100 \$ et moins en approchant simplement votre carte du terminal du commerçant. Les membres reçoivent leur nouvelle carte à l'échéance de leur ancienne.

La ristourne poursuit son évolution

Nous avons à nouveau fait évoluer la ristourne en y ajoutant la reconnaissance des produits d'assurance pour les membres particuliers, en plus de revoir son mode de calcul afin qu'il repose sur des données facilement accessibles aux membres. Nous vous proposons cette année le versement de 3 511 594 \$ pour la ristourne individuelle, désormais calculée sur les volumes d'affaires des membres et la détention de produits. Afin d'enrichir concrètement notre collectivité en appuyant des projets structurants, nous recommandons l'affectation de 515 611 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu.

Des gens engagés envers nos membres

Au-delà de ses résultats, la force de la Caisse repose sur ses employés. Ces personnes compétentes et dévouées s'assurent que les services de votre institution financière sont toujours avantageux pour les membres et qu'ils répondent à leurs besoins.

Je tiens également à souligner l'apport précieux des administratrices et des administrateurs de la Caisse. La proximité de notre coopérative avec ses membres ainsi que son rayonnement sont attribuables à leur engagement envers notre mission économique et sociale.

Nous sommes toutes et tous engagés dans la vie de nos membres et de nos communautés!

M. Richard Georges, MBA
Directeur général

Votre engagement envers la Caisse nous permet d'enrichir la vie des personnes et des collectivités.

Bilan de la nature coopérative

Tous engagés dans la vie des gens 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 socio-économique de notre collectivité. Le FADM est constitué grâce à la générosité des membres qui, comme vous, acceptent qu'une partie de leur ristourne soit investie dans la collectivité lors d'un vote tenu à l'assemblée générale annuelle.

En 2019, nous avons remis **492 700 \$** pour appuyer une multitude de projets. Voici quelques exemples par secteur dont nous sommes particulièrement fiers.

Engagés pour briser l'isolement des personnes marginalisées | 35 000 \$

- Remise à L'Archipel de l'avenir pour l'intégration résidentielle d'adultes ayant un trouble du spectre de l'autisme en coopération avec les Résidences communautaires d'Ahuntsic
- Soutien à l'organisme Vers Vous, qui offre des services bénévoles aux aînés de Villeray pour le transport médical, l'aide aux courses, des visites à domicile, etc.
- Programme de clowns thérapeutiques « La belle visite » pour les aînés de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay
- Semaines de l'art organisées par le Centre des femmes d'ici et d'ailleurs



Programme de clowns thérapeutiques destiné aux aînés de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay.

Engagés pour le développement durable et coopératif dans notre milieu | 125 000 \$

- Rendez-vous citoyens du Journaldesvoisins.com, une série de quatre soirées-conférences portant sur la thématique du développement durable dans Ahuntsic
- Développement de la coopérative de solidarité La Place commune dans Parc-Extension, qui fait de la restauration et offre un service de traiteur, des prêts-à-manger, la vente au détail d'aliments secs ainsi que la location d'espaces communautaires
- Soutien aux coopératives des jeunes des quartiers Ahuntsic et Villeray, incluant la tenue d'un lave-auto gratuit pour nos membres en collaboration avec la Coop des jeunes de Villeray
- Amélioration de l'atelier de bois de La Remise, Bibliothèque d'outils, une coopérative de solidarité dans Villeray



Lave-auto avec la Coop des jeunes de Villeray

Engagés auprès des gens issus de milieux plus vulnérables | 65 000 \$

- Soutien à la Corporation de développement communautaire Solidarités Villeray pour la mise en place des projets du Forum social 2018-2019
- Élaboration de la planification jeunesse 2019-2025 par la Table de concertation jeunesse Ahuntsic
- Remise à la CRÉCA pour l'achat de 14 cartes OPUS destinées à des personnes démunies apprenant à lire, à écrire et à compter
- Appui aux camps de jour pour les enfants de familles défavorisées, une initiative de la Fondation d'entraide du Domaine



Remise du don à la Fondation d'entraide du Domaine en compagnie de représentants de l'organisme et de la Caisse

Engagés pour la réussite éducative | 160 000 \$

- Bourses d'études MotivAction, un programme exclusif pour nos membres étudiants de 16 à 30 ans
- Bourses d'études de la Fondation du Collège Ahuntsic
- Projet pilote de cuisine communautaire à l'école Félix-Antoine, dite « l'école de la dernière chance », pour les adultes présentant des difficultés scolaires importantes et persistantes
- Réaménagement de la cour de l'école primaire Saint-Pierre-Apôtre, école spécialisée en déficience intellectuelle pour les enfants de 4 à 12 ans



Remise des bourses MotivAction 2019

Engagés dans l'éducation financière des jeunes

Caisse scolaire

La Caisse participe également 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 2019, 203 jeunes ont participé à ce programme dans 4 écoles de notre territoire.

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.

Préparer son avenir financier

Par l'entremise 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 est rendue possible grâce à notre collaboration avec le Carrefour jeunesse-emploi Ahuntsic-Bordeaux-Cartierville.

Engagés envers 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 peinent à 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 fourni en partenariat avec l'Association communautaire d'emprunt de Montréal (ACEM).

Fonds d'entraide Desjardins

Avec le programme Fonds d'entraide Desjardins, la Caisse aide les personnes qui éprouvent des difficultés financières à renouer avec l'équilibre budgétaire et à mettre fin au cercle vicieux de l'endettement et du recours à des prêts abusifs. En partenariat avec l'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) du Nord de Montréal, ce programme leur offre des consultations budgétaires gratuites, confidentielles et respectueuses afin d'analyser leur situation et de déterminer 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.

Pour découvrir d'autres exemples de projets soutenus par votre caisse, visitez le www.forcecoop.com.

Caisse Desjardins du Centre-nord de Montréal

7915, boulevard Saint-Laurent
Montréal (Québec) H2R 1X2

☎ 514 388-3434

🌐 desjardinscentrenord.com

📘 facebook.com/caisseCentreNorddeMontreal

Centre de services Ahuntsic

Centre de services Saint-André-Apôtre

Centre de services Domaine Saint-Sulpice

Centre de services Saint-Simon-Apôtre

Centre de services Les Jardins Millen

Centre de services Résidence ORA

 **Desjardins**
Caisse du Centre-nord
de Montréal



100%