

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 des employés en Télécommunication, nous sommes fiers de vous accompagner dans vos projets depuis 84 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 les plus durement touchés par la situation.

Reports de paiement, réductions de certains taux d'intérêt sur les cartes de crédit, remises sur les primes d'assurance, prêts de dernier recours, remboursements 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 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.



## Desjardins

Caisse d'économie des employés en Télécommunication

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.

En collaboration avec la Fédération des chambres de commerce du Québec, le Mouvement Desjardins a 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.

### 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 358 625 \$ en ristournes individuelles et une affectation de 54 000 \$ 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. Denis M. Chartrand qui a su gouverner, avec jugement et inspiration, notre navire en eaux troubles.

Enfin, merci à nos 6 349 membres et clients 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!

**Camille Perron**

Présidente du conseil d'administration



## 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 (k\$)	2019 (k\$)	Variation
Actif	281 994	261 823	7,7 %
Passif	264 143	245 097	7,8 %
Avoir	17 851	16 726	6,7 %
Excédents avant ristournes	1 224	1 489	(17,8) %

Le rapport financier complet de la Caisse pour l'année financière 2020 est disponible sur son site Web au [www.desjardins.com/caisse-telecommunication](http://www.desjardins.com/caisse-telecommunication).

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 587 915 000 \$, en hausse de 8,5 % 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 également été 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 386 884 \$ pour la ristourne individuelle. Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets porteurs, nous recommandons l'affectation de 60 723 \$ 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 forgeons l'avenir de notre coopérative pour les prochains 120 ans.

**Denis M. Chartrand**  
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, nous nous sommes dotés de priorités d'investissement et 55 000 \$ ont été réservés pour appuyer des projets structurants touchant particulièrement :

- l'éducation;
- l'engagement social et humanitaire;
- la santé et les saines habitudes de vie.

Notre premier appel de projets se termine le 15 juin prochain. Vous avez un projet en tête? Consultez notre politique d'investissement disponible sur : [www.desjardins.com/caisse-telecommunication](http://www.desjardins.com/caisse-telecommunication).

## 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. 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. 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.

## Conseil d'administration

**Camille Perron**  
Présidente

**Alexandre Morneau\***  
Vice-président

**Pierre Demontigny\***  
Secrétaire

**George Alifragis**  
Administrateur

**Benoît Beauchamp\***  
Administrateur

**Mohamed Gadi**  
Administrateur (siège Unifor)

**Catherine Harvey**  
Administratrice

**Jean-Philippe Lacroix**  
Administrateur

**Paulo Unia**  
Administrateur

**Jessica Verreault**  
Administratrice

**Poste vacant**  
Jeune administrateur de la relève

*\* Administrateurs sortants et rééligibles*



# Desjardins

## Caisse d'économie des employés en Télécommunication

### Siège social

340-1050, Côte du Beaver Hall  
Montréal (Québec) H2Z 0A5

### Centre de services Île-des-Sœurs

1, carrefour Alexander-Graham-Bell  
Verdun (Québec) H3E 3B3

514 393-9552

## Heures d'ouverture

Lundi . . . . . 8 h 30 à 16 h 30  
Mardi . . . . . 8 h 30 à 16 h 30  
Mercredi . . . . . 8 h 30 à 16 h 30  
Jeudi . . . . . 8 h 30 à 16 h 30  
Vendredi . . . . . 8 h 30 à 15 h 00