

# 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 et ont donné naissance à Rebon numérique. Il s'agit d'un programme de reformation vers l'emploi dans les métiers technologiques qui, depuis août 2021, en est déjà à sa 4<sup>e</sup> cohorte initiation et sa 3<sup>e</sup> cohorte métier. Votre caisse des Technologies de l'information a joué un rôle de catalyseur en travaillant conjointement avec les régions de Québec et de Saguenay pour stimuler l'économie locale. C'est une somme de 50 000 \$ investie par le biais du Fonds du Grand Mouvement qui impacte déjà positivement l'écosystème technologique, à l'échelle nationale. 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 ces initiatives aux retombées positives.

Le « Fonds C » est un autre levier sur lequel 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 trois de nos membres entreprises pour réaliser leurs projets de croissance ou de transformation.

### 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. La Caisse a déployé une meilleure gestion des outils numériques à l'interne afin de réduire l'utilisation du papier et de limiter les envois postaux. De plus, le conseil d'administration tient désormais la plupart de ses rencontres en mode virtuelle. Grâce à des projets novateurs de cohabitation et dans l'optique d'intégrer le télétravail, la Caisse a réduit le nombre de pieds carrés de ses installations à La Tuque, Shawinigan et Montréal. Finalement, la Caisse s'est engagée à faire affaire avec des fournisseurs et des entrepreneurs locaux afin de favoriser l'économie locale et réduire l'impact des déplacements. Grâce à l'ensemble de ces initiatives, nous contribuons à une diminution de notre empreinte carbone et maximisons l'utilisation de nos ressources.

### Une vie démocratique en expansion

En grande première, nous avons tenu une assemblée générale annuelle complète de façon virtuelle le 5 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

 **Desjardins**  
Caisse des Technologies  
de l'information

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 est restée la même alors que le nombre de membres qui ont exercé leur droit de vote est 1,5 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.

### Engagés vers l'avenir

Le conseil d'administration, engagé vers l'avenir, a entrepris des réflexions quant à la pérennité, la croissance, la performance de la Caisse et notre désir de répondre encore mieux à vos besoins. Un comité d'administrateurs a été mandaté pour amorcer des discussions afin d'analyser la pertinence et la faisabilité d'un projet de regroupement avec la Caisse d'économie des employés en Télécommunication, auparavant la Caisse d'économie de Bell Canada, œuvrant dans le même secteur d'activité. À la suite de l'analyse du dossier, nous vous communiquerons nos recommandations ainsi que tous les détails de ce projet que nous croyons porteur d'avenir, au cours de l'année 2022.

### Remerciements

Ce sont les gens composant une organisation qui la rendent humaine. La flamme de nos 25 employés et gestionnaires qui ont le cœur 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 M. Jean-François Trudel 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 6474 membres particuliers et nos 349 membres entreprises pour votre fidélité. C'est en travaillant toujours dans votre intérêt que nous continuerons à nous montrer dignes de votre confiance.

**DORYNE BOURQUE**  
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 527,6 M\$, en hausse de 21,4 % 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.

Pénurie de main-d'œuvre et COVID-19 ne faisant pas bon ménage, nous avons dû fermer temporairement les Centres de services de Shawinigan et Montréal et réduire temporairement les heures d'ouverture du Centre de services de La Tuque par manque de personnel. Pendant cette période, nous avons assuré la continuité des services offerts à nos membres en maintenant l'ouverture des points de service situés à proximité, ou en les orientant vers nos guichets automatiques et nos solutions virtuelles, selon le canal transactionnel le plus approprié pour répondre à leurs besoins.

## 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.



## Des nouveautés à l'avantage de nos membres

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 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 447 930 \$ pour la ristourne individuelle. Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets porteurs, nous recommandons l'affectation de 59 687 \$ 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.

**JEAN-FRANÇOIS TRUDEL**

Directeur général

Le rapport financier complet de la Caisse pour l'année financière 2021 est disponible sur son site Web au <https://www.desjardins.com/caisse-technologies-information>.

**Engagés,  
à vos côtés.**

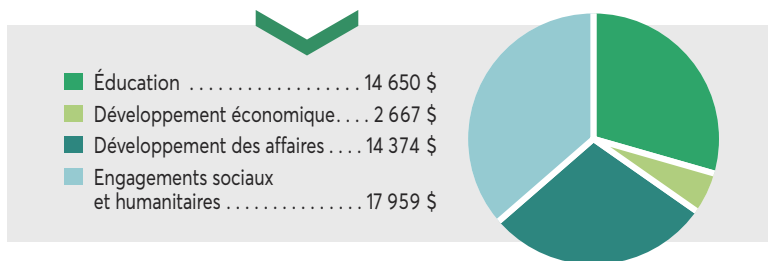


# Bilan de l'engagement dans le milieu

## Engagés à enrichir la vie des personnes et des communautés

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 2021, nous avons remis **49 650 \$** pour appuyer une multitude de projets!



### 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. Nous leur offrons un financement flexible assorti d'une subvention pouvant être utilisée comme mise de fonds.

### 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.

L'offre de formation, dont une partie est maintenant accessible en mode virtuel, couvre des sujets essentiels pour leur permettre de se familiariser avec la gestion de leurs finances. Ce programme est rendu possible grâce à notre collaboration avec Le Carrefour Jeunesse emploi La Tuque.

## Engagés envers 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 ceux qui se consacrent à la recherche et aux traitements de pointe.

## Engagés envers la persévérance scolaire et la réussite éducative

Le Mouvement Desjardins a versé 4,1 M\$ en remettant 3 377 bourses pour encourager des étudiants de niveau professionnel, collégial et universitaire à poursuivre leurs études, dont un membre de Trois-Rivières provient de notre caisse.

## Engagés envers la relève de nos institutions

La Caisse vise à ce que la composition de son conseil d'administration représente fidèlement son milieu et ses membres. Dans cette optique, elle est fière d'offrir à ceux-ci l'occasion de s'impliquer au sein de leur coopérative. 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.

## Faits saillants

AU 31 DÉCEMBRE 2021

- **6823** membres
- **10** administrateurs
- **25** employés
- **507 600 \$** en retour aux membres et à la collectivité
- Excédents d'exploitation de **817 000 \$**
- Actif de **317,4 M\$**



## Desjardins Caisse des Technologies de l'information

### Siège Social

513, rue Saint-Louis  
La Tuque (Québec) G9X 2X3

### Centre de services Shawinigan

350, 5<sup>e</sup> Avenue  
Shawinigan (Québec) G9T 2M1

### Centre de services Montréal

5036, boulevard Saint-Laurent  
Montréal (Québec) H2T 1R7



## Votre caisse au bout du fil

Service téléphonique de 6 h à minuit, 7 jours sur 7

La Tuque : 819 523-2741  
Shawinigan : 819 538-6644  
Montréal : 514 522-8320