

1937 • 2012  
**75**

## Siège social et centres de services



### MISSION

Offrir aux employés et ex-employés en Télécommunication ainsi qu'à leur famille, des conseils et services financiers accessibles, complets et de haut de gamme, ainsi qu'un accompagnement personnalisé adapté à leurs besoins.

### VISION

Devenir l'institution financière privilégiée et incontournable de l'ensemble de la communauté oeuvrant ou ayant oeuvré dans le domaine des Télécommunications.



Le premier ordinateur arrive à la Caisse, 1972



Document de fondation de votre caisse datant du 17 mai 1937.



Salle de contrôle de radiodiffusion située dans le central interurbain (rue Belmont, Montréal), 1934



Les administrateurs de la Caisse en 1960

*Vous en souvenez-vous ?*



Téléphonistes du service interurbain, Montréal 1942



Des employés de Bell posent devant le touret portant le câble sous-marin à déployer entre Québec et Lévis, 1952

## Faits saillants

La **Caisse d'économie Desjardins des employés en Télécommunication** c'est :

Une institution financière accessible et avant-gardiste, en contact étroit avec ses membres :

- 3 centres de services et 5 guichets automatiques couvrant l'ensemble du territoire, un centre financier aux entreprises

Un personnel compétent et une gamme complète de produits et services financiers :

- 25 employés au total, dont 20 en relation étroite et personnalisée avec les membres
- un groupe expert de planificateurs financiers et de spécialistes des filiales
- une gamme complète et adaptée de produits et services de financement, de placement, d'assurances et de produits complémentaires

Un lieu où se concrétisent les avantages de la distinction coopérative :

- des ristournes de plus de 2 465 000 \$, versées depuis les huit (8) dernières années

## Approbation du rapport annuel

Nous certifions que le 8<sup>e</sup> rapport annuel de la **Caisse d'économie Desjardins des employés en Télécommunication** répond aux exigences de la Loi sur les coopératives de services financiers et qu'il a été dûment approuvé par le conseil d'administration de la Caisse.

**Michel Laberge**  
Président  
Conseil d'administration

**Michel Lacroix**  
Secrétaire  
Conseil d'administration

## Avis de convocation

Aux membres de la **Caisse d'économie Desjardins des employés en Télécommunication**

Vous êtes, par la présente, convoqués à l'assemblée annuelle de votre caisse qui aura lieu :

Date : le mercredi 25 avril 2012

Heure : 18 heures

Endroit : 1050, Côte du Beaver Hall, Salle Polyvalente

Les membres pourront prendre connaissance du rapport annuel et du rapport du conseil de surveillance, décider de la répartition des excédents annuels et de l'intérêt payable sur les parts permanentes et sur les parts de ristournes, statuer sur le versement de ristournes provenant de la réserve pour ristournes éventuelles, élire les membres du conseil d'administration et du conseil de surveillance et traiter de tout autre sujet inscrit à l'ordre du jour. Deux périodes de questions sont également prévues, l'une pour les questions destinées aux membres du conseil d'administration et l'autre pour les questions destinées aux membres du conseil de surveillance.

### Modifications au Règlement de régie interne

- Aucun nouveau sujet en 2012

### Élections

Veillez noter que, lors des élections, est éligible toute personne physique qui est membre de plein droit, pourvu qu'elle soit admise depuis au moins 90 jours et qu'elle ne soit pas inéligible au sens de la Loi. Une candidature ne pourra être soumise à l'assemblée générale que si un préavis, signé par un membre et contresigné par le candidat, et respectant les autres modalités prévues au Règlement de régie interne de la Caisse, a été remis avant la fermeture de la Caisse le mercredi 11 avril 2012. Des formulaires d'avis de candidature, dont l'usage n'est pas obligatoire, sont disponibles à la Caisse.

Tous les membres de la Caisse sont cordialement invités à participer à cette assemblée.

Ils peuvent obtenir une copie des modifications au Règlement de régie interne en s'adressant à la Caisse pendant les heures d'ouverture.

Signé le 1<sup>er</sup> février 2012

**Michel Lacroix**  
Secrétaire

## Ordre du jour

1. Mot de bienvenue
2. Adoption de l'ordre du jour
3. Adoption du procès-verbal de la dernière assemblée générale annuelle
4. Mot de la présidente et chef de la direction du Mouvement Desjardins
5. Rapport du conseil d'administration
6. Rapport des activités du conseil de surveillance
7. Présentation des états financiers
8. Période de questions au conseil d'administration
9. Période de questions au conseil de surveillance
10. Adoption des modifications au Règlement de régie interne
11. Adoption du taux d'intérêt sur les parts permanentes
12. Adoption du taux d'intérêt sur les parts de ristournes
13. Adoption du versement de ristournes provenant de la réserve pour ristournes éventuelles
14. Adoption de la répartition des excédents annuels
15. Élections
  - i. Échéancier des mises en candidatures
  - ii. Nomination des officiers pour période d'élection
16. Élections au conseil d'administration
17. Élections au conseil de surveillance
18. Lecture et signature de l'engagement solennel
19. Autres sujets
20. Tirage prix de présence
21. Remerciements
22. Levée de l'assemblée

**Bienvenue à tous les membres !**

## Message du président du conseil d'administration

### Créer, c'est démontrer notre différence

Pour commencer, au nom de tous mes collègues du conseil d'administration, j'aimerais remercier les membres de la Caisse d'économie Desjardins des employés en Télécommunication pour la confiance et l'intérêt que vous témoignez à l'égard de votre coopérative de services financiers. Merci de faire affaire avec nous.

### Les faits saillants

Je vous propose de survoler l'année qui vient de s'écouler. Le message du directeur général fera une plus large description de nos résultats et réalisations. Globalement, en 2011, votre caisse a connu de bons résultats avec, en toile de fonds, des marchés financiers très volatils et une économie mondiale fragilisée.

Dans un tel contexte économique et financier, vos administrateurs se sont assurés d'accroître la productivité de votre caisse tout en ayant un réseau de distribution qui corresponde le mieux aux besoins évolutifs de ses membres et clients. Dans un souci de rentabilité et afin de s'octroyer la marge de manœuvre nécessaire pour mieux explorer de nouveaux marchés, nous avons décidé de fermer le centre de services Dorval tout en continuant d'offrir aux membres concernés un service de qualité. Votre caisse offre différents modes d'accès à ses produits et services. Son personnel dévoué et compétent peut vous rencontrer au moment et à l'endroit de votre choix : **chez vous, chez nous, au bureau ou par Internet !**

C'est toujours dans le souci d'innover, de créer pour mieux vous servir que nous avons expérimenté en 2011 une nouvelle approche de service, le conseiller virtuel avec qui il vous est possible de communiquer à distance.

Enfin, vos administrateurs accordent une attention particulière à la performance globale de votre caisse ainsi qu'à sa solidité financière. Cet intérêt se traduit par une gestion et un contrôle rigoureux de l'ensemble des activités réalisées.

### Notre offre de service

Votre caisse, tout au long de son histoire, n'a cessé de s'adapter et de se développer pour répondre à l'évolution constante des besoins de ses membres et accroître la qualité de leur relation d'affaires avec elle.

Tout récemment, nous avons lancé une offre unique sur le marché en matière d'épargne. Ainsi, le taux de 2,15 % \* sur le CELI en fait un produit financier des plus concurrentiels.

Sans compter que pour vous appuyer dans la gestion de vos affaires financières, vous pouvez compter sur nos experts dans plusieurs domaines, tels le financement hypothécaire, les placements ou encore la planification financière.

### Évolution de votre caisse

Votre caisse prépare l'avenir. Il s'agit de conserver les acquis et de se positionner pour l'avenir. Pour se faire, vos administrateurs se sont réunis afin de définir la caisse de demain et son plan stratégique 2012-2015. Les orientations retenues visent à accroître la rentabilité de la Caisse, à améliorer l'expérience membre, à développer de nouveaux groupes cibles et conquérir de nouveaux marchés peu ou moins exploités.

Une chose est sûre : les dirigeants élus de la Caisse et moi-même mettons tout en œuvre pour que la Caisse d'économie Desjardins des employés en Télécommunication continue d'être accessible, performante et toujours présente dans son milieu. La Caisse s'est engagée en matière de rentabilité et de productivité. C'est une exigence incontournable si nous voulons continuer à croître, tout en présentant une offre de service compétitive et haut de gamme.

### Créer une caisse dont nous sommes fiers

L'ensemble des résultats de la Caisse en 2011 n'aurait pas été possible sans l'engagement et le travail soutenu des dirigeants élus, du directeur général, M. Denis M. Chartrand, des gestionnaires et employés de la Caisse. Je tiens à souligner leur dévouement et leur souci constant de bien vous servir. En votre nom, je les remercie chaleureusement.

Aussi, je vous convie toutes et tous à continuer de **créer une Caisse dont nous sommes fiers !**

### Michel Laberge

Président du conseil d'administration



En lien avec la planification stratégique triennale de la Caisse et le plan d'action, le conseil de surveillance s'est assuré que les orientations établies étaient cohérentes avec la mission, la vision, les valeurs coopératives et celles de Desjardins, et que les objectifs de satisfaction des membres en matière de distinction coopérative étaient clairement exposés.

De manière à bien répondre à nos responsabilités à ce sujet, les membres du conseil se sont assurés qu'au-delà des objectifs de vente, de rentabilité ou de croissance, les dirigeants et les employés de la Caisse ont adopté une conduite intègre et respectueuse des intérêts des membres et de la collectivité.

En ce sens, on a observé que la Caisse a adopté des pratiques commerciales distinctives qui tiennent réellement compte de la primauté des besoins des membres, qu'on veille à leur éducation financière en mettant à leur disposition de l'information leur permettant de bien gérer leurs finances et que la Caisse se soucie de l'accessibilité des services à tous les groupes de clientèle. Le conseil a aussi constaté que la Caisse a mis en place des moyens pour bien communiquer avec les membres, notamment par la publication de bulletins et différentes communications à son microsite Internet. Le conseil a pris connaissance que la Caisse avait établi des mécanismes de collaboration avec les autres caisses de la région par ses efforts en publicité et l'octroi de commandites et dons.

En respect des valeurs coopératives et celles de Desjardins dans le développement et les activités de la Caisse, le conseil de surveillance s'est également préoccupé de la prise en compte des enjeux éthiques dans les décisions et les moyens d'action mis en œuvre, à savoir que la Caisse a tenu compte des conséquences possibles sur les personnes (dirigeants, employés, membres), le milieu et l'environnement.

## Rapport de la présidente du conseil de surveillance

Par ailleurs, l'une des responsabilités importantes confiées au conseil de surveillance consiste à identifier les situations non conformes aux principes et règles déontologiques du Mouvement des caisses Desjardins. Pour ce faire, différents outils sont mis à notre disposition et nous veillons à ce sujet à chaque rencontre.

En 2011, les membres du conseil de surveillance se sont réunis à cinq (5) reprises. Voici le bilan des activités déontologiques suivantes :

### 1. Conflits d'intérêts

Aucune situation de conflit d'intérêts n'a été constatée.

### 2. Prêts accordés aux personnes intéressées

Les prêts accordés aux personnes intéressées à l'égard de la Caisse incluant ceux aux dirigeants IFRS et à leurs personnes liées totalisent 820 550 \$ pour l'exercice écoulé. Ils ont tous été consentis en conformité avec les règles d'éthique et de déontologie qui s'appliquent.

### 3. Octroi de contrats à des personnes visées par le Code

Durant la même période, la Caisse n'a octroyé aucun contrat à des personnes visées par le Code d'éthique et de déontologie, les dirigeants IFRS et leurs personnes liées.

Enfin, l'intégrité, le respect des droits des membres, l'éducation économique, financière et coopérative et l'engagement dans le milieu, sont des priorités de la Caisse pour les années à venir. Le conseil de surveillance s'engage à collaborer avec le conseil d'administration et la direction générale de la Caisse et à poursuivre ses efforts pour répondre à ces enjeux avec efficacité.

### Monique Gamache

Présidente du conseil de surveillance



## Rapport du directeur général

Il me fait plaisir, à nouveau cette année, de partager avec vous les nombreuses réalisations de la Caisse.

Au cours de l'année 2011, nous avons poursuivi la mise en œuvre de notre plan d'affaires tout en s'assurant qu'il répondait toujours à vos besoins, tant économiques que financiers. Nous nous sommes également préoccupés de la satisfaction des membres et de concrétiser davantage nos actions en matière de pérennité de notre caisse.

Le plan d'affaires comportait à la fois des objectifs financiers et non financiers. Permettez-moi de vous présenter l'une de nos réalisations destinées à rehausser l'expérience de nos membres et clients : le portail virtuel et ses applications. L'utilisation des nouvelles technologies témoigne de notre volonté d'être accessibles simplement **Chez vous, chez nous, au bureau, par internet**. Grâce à cet accès virtuel, nos membres et clients peuvent obtenir un rendez-vous virtuel avec leur conseiller et assister en direct, par web conférence, à des présentations sur des sujets d'intérêt.

La mise en œuvre des objectifs du plan d'affaires et l'atteinte des résultats financiers ont nécessité de grands efforts de la part des employés, marqués par la discipline, la rigueur et, à plusieurs occasions, par le dépassement. Le professionnalisme et l'expertise des employés contribuent à la pérennité de votre coopérative. De plus, je crois sincèrement que notre adhésion aux valeurs et aux principes coopératifs, comme la prise en charge et la responsabilité personnelles et mutuelles, constitue des marques distinctives de votre caisse comparativement à toute autre institution financière, et nous en sommes très fiers.

### Rapport financier

La Caisse publie ses états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada (PCGR) et aux exigences comptables de l'Autorité des marchés financiers du Québec (AMF), lesquelles ne diffèrent pas des PCGR. Depuis le 1er janvier 2011, conformément à la décision du Conseil des normes comptables du Canada, les entités ayant une obligation d'information du public doivent publier des états financiers selon un nouveau référentiel comptable, les Normes interna-

tionales d'information financière (IFRS), publiées par l'International Accounting Standards Board (IASB).

Les états financiers 2011 de la Caisse sont les premiers états financiers préparés selon les IFRS. Auparavant, la Caisse appliquait les PCGR du Canada. Dans les états financiers, le terme « PCGR du Canada » s'entend des PCGR avant l'adoption des IFRS. Ainsi, les états financiers de la Caisse sont établis conformément à l'IFRS 1 Première application des Normes internationales d'information financière. Les chiffres comparatifs de 2010 ont été retraités pour tenir compte des IFRS. Pour de plus amples renseignements sur les méthodes comptables ainsi que les rapprochements des données comparatives, veuillez vous reporter respectivement à la note 2 « Principales méthodes comptables » ainsi qu'à la note 4 « Effets de l'adoption des IFRS », complémentaires aux états financiers. Les données présentées dans ce rapport qui sont antérieures au 1er janvier 2010, date de transition aux IFRS, sont présentées conformément aux PCGR du Canada.

Le changement principal apporté par l'implantation des normes IFRS a trait à la comptabilisation des régimes communs d'avantages du personnel, lesquels sont maintenant comptabilisés dans les états financiers de la Caisse (voir note Régimes à prestations définies aux états financiers de la Caisse). L'information détaillée sur ces régimes est disponible à la note 27 de l'état financier annuel combiné du Mouvement Desjardins qui est accessible sur le site Internet de Desjardins.

### VOLUME D'AFFAIRES SOUS GESTION

Forte d'un volume d'affaires sous gestion de 326 913 000 \$, en hausse de 1,7 % par rapport à l'année précédente, la Caisse est en bonne position dans son marché. Par son appartenance au Mouvement Desjardins, la Caisse a accès à une gamme complète de produits et services financiers en mesure de répondre à la



diversité grandissante des besoins de ses 7771 membres. Globalement, les encours d'épargne placement (Caisse et composantes) représentent désormais 56 % du volume d'affaires, alors que les produits de financement (Caisse et composantes) contribuent pour 44 % du volume d'affaires total.

### L'ÉPARGNE PLACEMENT

L'épargne placement (Caisse et composantes) s'est accrue de 859 000 \$ pour s'établir à 182 377 000 \$, une hausse de 0,5 % par rapport à l'an passé. En plus de l'offre d'épargne à la Caisse, les membres ont accès à la meilleure offre de produits financiers sous un même toit, qu'il s'agisse de fonds de placement, de valeurs mobilières ou de services de gestion discrétionnaire offerts par les composantes de Desjardins.

### LE FINANCEMENT

Le financement total de la Caisse est de 144 536 000 \$ avec une croissance globale de 3,3 % cette année. Les prêts à la Caisse (particuliers) occupent la majeure partie des activités et ont crû de 5,6 %, alors que les financements avec les composantes (prêts vendus) ont moyennement diminué avec une décroissance annuelle de 41,9 %.

### ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

L'actif de votre coopérative financière s'est accru de 9 137 000 \$, pour s'établir à 156 150 000 \$, une hausse de 6,21 % par rapport à l'an passé.

Le passif de la Caisse est de 142 992 000 \$, affichant une croissance de 5,65 %. Les emprunts de votre caisse ont augmenté de 5 139 000 \$, soit de 22 %, en raison de la diminution de l'épargne disponible. Ils se chiffrent maintenant à 28 781 000 \$.

Au 31 décembre 2011, l'avoir de votre coopérative a connu une bonne hausse passant de 11 670 000 \$ à 13 158 000 \$, soit une croissance de 12,75 %. Outre le capital social, l'avoir est constitué, des excédents à répartir pour 306 000 \$, du cumul des autres éléments du résultat global et des réserves pour 8 886 000 \$. Les fonds accu-

mulés dans les réserves plus-value et la réserve générale sont de l'ordre de 8 469 000 \$.

Les fonds de la réserve de stabilisation sont de l'ordre de 116 000 \$ et le montant de la réserve pour ristournes éventuelles (RRE) représente 1 000 \$. Les fonds propres de la Caisse sont quant à eux à un niveau conforme aux normes de capitalisation selon Bâle II, soit 12,5 % de son actif à risque et un actif d'expansion égal ou inférieur à 17 fois ses fonds propres.

### L'ÉTAT DU RÉSULTAT

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 642 000 \$, en hausse de 448 % par rapport à l'année précédente.

### Évolution des revenus et des frais d'intérêts

Les revenus d'intérêts ont totalisé 5 952 000 \$, une augmentation de 7,6 % par rapport à l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, augmenté de 10,2 %, un écart de 255 000 \$ par rapport à l'année dernière. Les pertes sur prêts ont été de 0 \$.

Quant aux autres revenus, provenant en majeure partie de la distribution de produits et services des composantes de Desjardins, ils totalisent 1 351 000 \$, en légère baisse.

Les autres frais ont connu une décroissance modérée dans l'ensemble, soit une variation de 364 000 \$, ou 8,5 %.

### Évolution des excédents et des ristournes (\$)

Cette année, nous ne verserons pas de ristournes. Depuis les huit (8) dernières années, ce sont plus de 2 465 000 \$ qui vous ont été versés en ristournes. La répartition retenue s'appuie sur l'importance de l'équilibre entre la distribution des excédents, la croissance et la capitalisation. Votre caisse, comme le Mouvement Desjardins dans son ensemble, a tout intérêt à renforcer sa capitalisation dans le contexte économique et financier actuel. En effet, une saine capitalisation permet de supporter la croissance des affaires et d'assurer la pérennité de la Caisse.

suite page 10

## Rapport du directeur général (suite)

## Nos dirigeants

### FONDS DE PARTICIPATION

Les placements que les caisses détiennent dans les fonds de participation permettent à la Fédération des caisses Desjardins du Québec de coordonner les investissements dans les filiales du Mouvement Desjardins et les investissements régionaux.

Par leurs activités, ces filiales permettent aux caisses d'étendre leur action en offrant un éventail complet de produits et de services financiers aux personnes, aux groupes de personnes et aux entreprises.

Le tableau ci-après présente, pour la Caisse, sa participation dans chacun des fonds de participation ainsi que le rendement réalisé sur ce placement en fin d'exercice.

au 31 décembre 2011	Parts détenues (en dollars)	Rendement moyen (en pourcentage)
<b>Fonds provinciaux</b>		
Caisse centrale Desjardins (CCD)	2 474 713 \$	8,68 %
Société de Services des caisses Desjardins (SER)	-2 197 \$	--- %
Desjardins Capital de risque (INV)	106 907 \$	3,97 %
Valeurs mobilières Desjardins (VM)	0 \$	16,24 %
Fiducie (FD)	0 \$	6,56 %
Desjardins Société financière (RF1)	118 821 \$	5,93 %
Desjardins Société financière (FIN3)	0 \$	11,81 %
Desjardins Société financière (FIN4)	2 470 812 \$	7,18 %

### PRÉVISIONS

Le conseil d'administration a tenu récemment un exercice de planification afin d'établir le plan d'affaires de la Caisse ainsi que les grandes lignes budgétaires de l'exercice. Ces orientations, appuyées par une gestion rigoureuse et efficace, nous permettront sans nul doute d'améliorer les résultats de la Caisse.

### CONCLUSION

En terminant, je tiens à remercier tout le personnel pour son effort constant et son ouverture aux nombreux changements dans nos façons de faire. Je remercie également les dirigeants pour leur engagement et leur disponibilité ainsi que tous les membres de la Caisse pour la confiance qu'ils accordent à leur coopérative de services financiers.

Nous sommes nombreux à croire que la proximité de la Caisse avec ses membres et la collectivité est un important élément de distinction pour Desjardins et un gage de succès pour l'avenir.

**Denis M. Chartrand**  
Directeur général

### Conseil d'administration 2011 - 2012



Absente de la photographie : Mme Magalie Barbelin, jeune dirigeante stagiaire

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Président**  
Michel Laberge

**Vice-président**  
Michel Houle\*

**Secrétaire**  
Michel Lacroix

**Administrateurs /  
Administratrice**  
Richard Ayoub\*

Robert Barnabé

Benoît Beauchamp\*

Christine Brunette

Éric Covell\*

Adrien Hébert

### Conseil de surveillance 2011 - 2012



### CONSEIL DE SURVEILLANCE

**Présidente**  
Monique Gamache

**Secrétaire**  
Paulette Pilon

**Conseiller / Conseillères**  
Louise Desjardins\*  
Marie M. Hodgson  
Michel Pelland\*

\* Dirigeants sortants et rééligibles

## Notre équipe

ÉQUIPE DE DIRECTION	Denis M. Chartrand Michel Boivin Katerine Bélanger Thien-Huong Vu-Do	Directeur général Directeur général adjoint Directrice, Gestion des avoirs Adjointe à la direction générale
CONFORMITÉ	I Chantal Robert	Coordinatrice - Conformité, contrôle et suivi
GESTION DES AVOIRS	Brigitte Giguère <b>Conseiller / Conseillère</b> Adetutu Arnaud Kouyami Lyne Naud <b>Agentes, services financiers</b> Pauline Boire Amélie Coutlée-Benoit Marie-Ève Lanthier	Planificatrice financière
PLACEMENTS ET FINANCEMENTS	Kathy-Ann Ferreira <b>Conseiller/Conseillères en finances personnelles</b> Sophie Guégan Laurette Kossou Julien Lepault Isabelle Myre Nadia Zid <b>Agentes, services financiers</b> Patricia Lagacé Cynthia Sauvage	Chef d'équipe et conseillère en finances personnelles
SERVICES AUX MEMBRES	<b>Conseillères</b> Chantal Archambault Brigitte F. Wang	
OPÉRATIONS ET TRANSACTIONS ASSISTÉES	Liliane Massé Thérèse Charbonneau Margot Lavoie Ghyslain Mathieu Diane Toussaint	Chef d'équipe Adjointe, services financiers et soutien aux opérations Agente, soutien téléphonique et aux opérations Agent administratif et soutien technique Agente, accueil des membres

Aussi disponible à la Caisse,  
Robert-Antoine Poulain,  
Agent en assurances de dommages des particuliers  
La Personnelle



**laPersonnelle**

Assureur de groupe  
auto, habitation et  
entreprise

10 min

**Obtenez une  
soumission**

**Vous et votre conseiller,  
ça clique!**

Des questions à poser à votre conseiller?  
Rencontrez-le en ligne! Pas de clavardage ni de déplacement.  
C'est rapide, flexible et sécuritaire!

**Cliquez ici pour prendre rendez-vous!**





Notes personnelles

Horizontal lines for personal notes on page 14.

Horizontal lines for personal notes on page 15.



## Identification de la Caisse



**Desjardins**

Caisse d'économie  
des employés en Télécommunication

Transit : 815-92239

### Siège social

340-1050, côte du Beaver Hall  
Montréal (Québec)  
H2Z 0A5  
Tél. : 514 393-9552 ou 1-800-393-9552  
Télé. : 514 393-1454

### Centre de services Ile-des-Sœurs

1, Carrefour Alexander-Graham-Bell  
Verdun (Québec)  
H3E 3B3  
Tél. : 514 393-9552 ou 1-800-393-9552  
Télé. : 514 767-3948

### Centre de services Saint-Laurent

2341, boulevard Alfred-Nobel  
Ville Saint-Laurent (Québec)  
H4S 2B8  
Tél. : 514 393-9552 ou 1-800-393-9552  
Télé. : 514 335-9488

### HEURES D'OUVERTURE

	Service conseil	Service courant
Lundi	9 h - 16 h 30	9 h - 16 h
Mardi	9 h - 16 h 30	9 h - 16 h
Mercredi	9 h - 16 h 30	9 h - 16 h
Jeudi	9 h - 16 h 30	9 h - 16 h
Vendredi	9 h - 15 h	9 h - 14 h 30

### SERVICES AUTOMATISÉS

Guichets automatiques : 24 heures sur 24, 7 jours par semaine



Service de 6:00 à minuit

- par téléphone :  
1 800-CAISSES (1 800 224-7737)
- par Internet :  
[www.desjardins.com](http://www.desjardins.com)

[www.caisse-telecom.com](http://www.caisse-telecom.com)

Pionnier de l'éducation financière depuis plus d'un siècle, Desjardins est fier d'avoir été la première institution financière au pays à lancer un indice global de finances personnelles responsables. Avec son investissement de 40 millions de dollars en éducation et en coopération en 2011, Desjardins témoigne de l'ampleur de son engagement envers, notamment, la promotion et le développement de comportements financiers responsables.

Faites votre autoévaluation et découvrez votre Indice de finances personnelles dès aujourd'hui, à [desjardins.com/coopmoi](http://desjardins.com/coopmoi), et profitez-en pour en apprendre un peu plus sur vous... et vos finances!