

## Tous engagés



**Desjardins**

Caisse d'économie des employés  
en Télécommunication



## Message de la présidente

Chers membres,

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

L'année qui vient de se terminer a suscité beaucoup d'attention, particulièrement en raison de la fuite des renseignements personnels annoncée le 20 juin 2019. Cette situation ne doit toutefois pas nous empêcher de souligner les belles réalisations de notre caisse dans notre collectivité.

### 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. Cette démarche permet au conseil de s'assurer de détenir collectivement les compétences requises et d'être représentatif de nos membres.

### Engagés dans la lutte et l'adaptation aux changements climatiques

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. Entre autres, nous sommes maintenant carboneutres et nous déployons des initiatives d'accompagnement pour nos membres particuliers et entreprises 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*.

Sous forme de bourses, de dons et commandites et grâce aux programmes jeunesse, Desjardins démontre sa générosité et son engagement envers les jeunes de 6 à 30 ans, partout au Québec et en Ontario. 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.

C'est votre engagement envers la Caisse qui nous permet d'enrichir non seulement la vie des jeunes, mais celle de toute notre communauté, 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. Le Fonds d'aide au développement du milieu est l'un des outils privilégiés pour y parvenir. Et, en 2020, pour la première fois de l'histoire de notre caisse, soit aussi l'année où le Mouvement Desjardins célébrera son 120<sup>e</sup> anniversaire, nous avons la possibilité d'affecter un montant de 55 000 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu.

### Engagés pour 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 nécessairement être élu. Il a suscité l'intérêt de plusieurs jeunes au cours des dernières années. Soulignons que quatre de nos administrateurs actuellement en poste ont débuté par l'entremise de ce programme. Vous avez entre 18 et 30 ans? Vous travaillez pour une entreprise en télécommunication? Vous désirez participer à la vie et aux décisions de votre caisse? N'hésitez pas à nous en faire part. Nous sommes à la recherche de relève pour notre conseil d'administration.

### Remerciements

Le dynamisme de la Caisse dans son milieu ainsi qu'après 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. Denis M. Chartrand 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!

**Camille Perron**  
Présidente



## 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.desjardins.com/81592239](http://www.desjardins.com/81592239).

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. 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 541 943 000 \$, en hausse de 10,72 % 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 réaliser son plein potentiel et de déployer une offre de service dont tous les membres et notre collectivité peuvent bénéficier.

### L'année financière en bref

	2019 (k\$)	2018 (k\$)	Variation (%)
Actif	261 823	229 742	14,0
Passif	245 097	213 667	1,7
Avoir	16 726	16 075	4,0
Excédents avant ristourne	1 482	1 367	8,9

Le rapport financier complet de la Caisse pour l'année financière 2019 est disponible sur son site Web au [www.desjardins.com/81592239](http://www.desjardins.com/81592239).

### 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 voulons vous donner accès à des mesures de sécurité rassurantes. C'est pourquoi 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 de ce service, 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, concevoir un plan d'action pour atteindre leur but ou consulter des fiches sur les maisons convoitées. À leur convenance, ils ont accès à un accompagnement virtuel ou téléphonique à toutes les étapes de leur démarche, et peuvent donc cheminer à leur rythme.

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. Vous n'avez donc pas à y insérer celle-ci ni à composer votre NIP. 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 358 625 \$ pour la ristourne individuelle, désormais calculée sur les volumes d'affaires des membres (soldes aux comptes – épargne et crédit, et primes d'assurance). Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets structurants, nous recommandons l'affectation d'un montant de 55 043 \$ 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!

**Denis M. Chartrand**  
Directeur général

# Notre équipe

## Les administrateurs

**Camille Perron**  
Présidente

**Alexandre Morneau\***  
Vice-président

**Pierre Demontigny\***  
Secrétaire

**George Alifragis**  
Administrateur

**Benoît Beauchamp\***  
Administrateur

**Catherine Harvey**  
Administratrice

**Jean-Philippe Lacroix**  
Administrateur

**Paulo Unia**  
Administrateur

**Jessica Verreault**  
Administratrice

**Poste vacant**  
Administrateur (*siège Unifor*)

**Poste vacant**  
Jeune administrateur  
de la relève

*\* Dirigeants sortants et rééligibles*

## Le personnel

### Équipe de direction

**Denis M. Chartrand**  
Directeur général

**Catherine Soucy de Jocas**  
Directrice développement  
de marché

**Khrystyna Muzh**  
Adjointe à la direction générale

### Gestion de patrimoine

**Jean-Daniel Arpin**  
**Serge Levasseur**  
**Samuel Bourbeau Bergeron**  
Conseillers gestion de patrimoine

### Placement / financement

**Elvira Patriarca**  
**Francesca Raymond**  
**Annie Lambert**  
**Mariana Ribac**  
Conseillères en finances  
personnelles

### Conformité

**Chantal Robert**  
Contrôles internes et suivi

### Services financiers, convenance et accueil

**Hajar Beggar**  
Agente soutien opérationnel

### Services financiers

**Chantal Archambault**  
**Isabelle Myre**  
Agentes services financiers -  
clientèle

**Mélodie Asis**  
Agente services financiers -  
opérationnel

Tous  
engagés



**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

Téléphone : 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