

## La résilience de la Caisse Alterna et ses résultats pour 2020

**Toronto, jeudi 15 avril.** – Le mercredi 14 avril, Alterna Savings and Credit Union (Caisse Alterna) a tenu son assemblée générale annuelle de 2021 par webdiffusion avec un auditoire record. L'assemblée a servi de rappel que 2020 était une année où les employés et les sociétaires ont fait preuve de résilience face à d'incroyables perturbations.

Sur le plan financier, Alterna a réalisé de solides résultats en 2020, les sociétaires lui ayant accordé leur pleine confiance. La coopérative de crédit a déclaré un bénéfice après impôt de 27,4 millions de dollars pour l'année se terminant le 31 décembre 2020.

Le bilan d'Alterna a enregistré une progression de 558 millions de dollars, soit une hausse de 9 % par rapport aux résultats de 2019. Cette hausse a fait passer l'actif du bilan à 6,7 milliards de dollars, ce qui a renforcé davantage la position d'Alterna comme l'une des dix principales coopératives de crédit au Canada pour ce qui est des actifs sous gestion, avec un peu plus de 10 milliards de dollars.

La croissance a contribué à propulser les revenus d'Alterna à 224 millions de dollars en 2020, ce qui servira à renforcer sa base de capital – préparant Alterna à de futures possibilités d'investissement et de croissance.

« Cela fait plus d'un an que la pandémie a perturbé tous les aspects de nos vies, et nous sommes reconnaissants de la résilience dont nos sociétaires et nos employés ont fait preuve malgré tant de changements, a déclaré Rob Paterson, président et chef de la direction d'Alterna. Les réactions de nos sociétaires à leur expérience bancaire auprès d'Alterna en 2020 ont été incroyablement positives. Comme beaucoup d'entre eux essaient nos canaux numériques pour la première fois, je suis encouragé par le fait que 81 % d'entre eux ont déclaré avoir trouvé ces canaux faciles à utiliser. De plus, le taux de satisfaction globale de nos sociétaires était de 90 %. À titre de comparaison, notre indice de satisfaction a dépassé non seulement la moyenne du secteur, mais aussi ceux des grandes banques – et nous devons remercier nos employés pour ces résultats. Des retours comme celui-ci ne seraient pas possibles sans eux, en particulier au cours d'une année aussi complexe. »

Bien que la pandémie ait présenté des difficultés pour Alterna, celle-ci a gardé le cap en agissant avec prudence pour investir dans des mesures de protection essentielles dans ses succursales, la prestation de services virtuels et des canaux numériques. Avant que la pandémie ne soit déclarée, Alterna était parmi les premières entreprises canadiennes à investir dans des équipements de protection individuelle, à installer des écrans en plexiglas, à durcir ses mesures de désinfection et de sécurité pour s'assurer que se rendre dans ses succursales et y travailler était sûr. Pour mieux servir ses sociétaires, Alterna a prolongé les heures d'ouverture de son Centre de contact à sept jours par semaine et créé un mécanisme d'ouverture de comptes en ligne afin que les nouveaux sociétaires puissent adhérer à la coopérative de crédit sans avoir à quitter leur domicile.

Alterna a également lancé son centre de ressources en ligne « [Nous sommes là pour vous aider](#) » qui contient des outils et des idées pour faciliter la vie aux sociétaires qui sont aux prises avec cette nouvelle réalité. Grâce à cette ressource et à des communications accrues, Alterna a pu expliquer les programmes de soutiens gouvernementaux complexes, comme la PCU et la PCUE, en utilisant un langage simple pour aider les sociétaires à comprendre lesquels pouvaient s'appliquer à leur situation. Elle a ensuite pris les mesures nécessaires pour permettre à ces derniers de déposer les fonds provenant des programmes de soutiens gouvernementaux directement dans leurs comptes par l'entremise des

services bancaires en ligne. De plus, Alterna a proposé les prêts du CUEC aux entreprises et organismes sociétaires afin de les aider à se relever.

Aujourd'hui, Alterna sert 186 000 sociétaires. Ce nombre comprend les sociétaires de la Quinte First Credit Union et de la Member Savings Credit Union qu'Alterna a accueillis en 2020. Cette croissance a fait d'Alterna la sixième coopérative de crédit en nombre de sociétaires au Canada.

Les fusions aident Alterna à répondre aux demandes de ses sociétaires qui souhaitent avoir accès à un plus grand nombre de succursales et de points de service dans la province. En intégrant d'autres coopératives de crédit à la famille Alterna, celle-ci tient ses promesses envers ses sociétaires et élargit sa base de sociétaires. Au cours des cinq dernières années, Alterna a réalisé six fusions, soit l'équivalent de 17 succursales, pour parvenir à un total de 36 aujourd'hui. Lorsqu'elle aura fini d'intégrer les dernières coopératives fusionnées à son système bancaire, les sociétaires auront accès à un nombre impressionnant de succursales en Ontario.

Alterna se fait forte de sa réputation de solidarité avec ses collectivités, un engagement qui n'a pas faibli pendant la pandémie. L'année dernière, la société a versé plus d'un million de dollars en commandites, en dons et en soutiens communautaires, y compris un programme de subventions de secours et d'entraide à l'appui des organismes à but non lucratif et de bienfaisance qui effectuent un travail de secours en première ligne. Elle a également amplifié son aide aux programmes de soutien aux enfants atteints du cancer Candlelighters en recueillant un montant record de 120 000 \$ grâce à une vente aux enchères en ligne. Alterna a également accordé neuf subventions de l'Ontario Credit Union Foundation et cinq bourses dans le cadre du programme de bourses d'études sur la diversité de la Co-operative Housing Federation of Toronto, tout en maintenant son engagement envers les jeunes chefs d'entreprise par l'intermédiaire d'Enactus.

Inspirée par son programme primé de microfinancement communautaire, Alterna s'est associée au gouvernement fédéral pour annoncer la création du tout premier Programme pour l'entrepreneuriat des communautés noires du pays. En collaboration avec plusieurs institutions financières canadiennes, Alterna a engagé collectivement jusqu'à 128 millions de dollars en capital pour soutenir les entreprises dirigées par des Noirs.

Lors de l'assemblée générale annuelle de cette année, Alterna a montré qu'elle est à son point le plus fort depuis sa création il y a 112 ans. Peu importe ce que 2021 nous réserve, les sociétaires peuvent compter sur Alterna pour les aider à continuer à être résilients ensemble.

## **À propos de la Caisse Alterna**

Alterna Savings and Credit Union Limited (Caisse Alterna) représente l'excellence dans le secteur bancaire depuis plus de 112 ans et, d'après ses actifs sous gestion, est la neuvième coopérative de crédit en importance au Canada. Alterna est composée de l'Alterna Savings and Credit Union Limited (Caisse Alterna) et de la Banque Alterna, sa filiale en propriété exclusive. Ensemble, nous avons dix milliards de dollars d'actifs sous gestion.

Première institution financière à service complet appartenant à ses sociétaires à l'extérieur du Québec, la Caisse Alterna dissémine son savoir-faire à plus de 186 000 sociétaires au moyen d'un réseau de 36 succursales partout en Ontario, dont la coopérative partenaire Peterborough Community Savings, ainsi que son centre d'appels et ses réseaux de distribution numériques. Les sociétaires et clients bénéficient aussi des meilleurs services de courtage en ligne et de gestion de placements de l'industrie

et ont accès à plus de 43 000 guichets automatiques sans frais supplémentaires en Amérique du Nord par l'intermédiaire du réseau THE EXCHANGE<sup>MD</sup> au Canada et au réseau Allpoint aux États-Unis.

Restez en contact avec nous!



– 30 –

**Source :**

Adrienne Finlay – directrice, Communications

Caisse Alterna | Banque Alterna

Tél. : 416 213-7900 poste 7655

C.É. : [Adrienne.Finlay@alterna.ca](mailto:Adrienne.Finlay@alterna.ca)