



MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

LE MOUVEMENT DESJARDINS ENRICHIT LA VIE DES PERSONNES ET DES COMMUNAUTÉS

Avec beaucoup de fierté, je vous invite à prendre connaissance des principales réalisations du Mouvement Desjardins en 2016.

Nous avons profité de cette année de transition à la présidence et de renouvellement de notre équipe de direction pour donner un nouvel élan à notre Mouvement. Nous avons aussi entrepris de le recentrer sur sa raison d'être, qui consiste à enrichir la vie des personnes et des communautés.

Cela nous engage à placer constamment l'intérêt de nos membres et clients au cœur de nos réflexions et de nos actions. Cela nous amène aussi à renforcer le leadership socioéconomique qu'exerce notre Mouvement en intégrant concrètement les principes du développement durable à nos activités. Notre rapport de responsabilité sociale et coopérative témoigne de nos engagements sur ces différents plans.

UNE CULTURE MEMBRES-CLIENTS RENFORCÉE

Dans cet esprit, nous avons, tout au long de la dernière année, consacré des efforts soutenus au renforcement de notre culture membres-clients. Cela donne des résultats convaincants, puisque les taux nets de recommandation, qui nous permettent de mesurer la satisfaction à l'égard de nos services, ont poursuivi leur croissance en 2016. Nous avons aussi accru le nombre de nos membres, ce qui nous inspire une grande confiance pour l'avenir.

À l'écoute de nos membres et clients, nous faisons évoluer notre offre pour l'adapter à leurs besoins. Nous avons ainsi poursuivi le déploiement de nouveaux modèles de distribution tels les centres 360d pour les jeunes et les étudiants, et le Service Signature pour les membres aisés. Nous avons aussi lancé de nouvelles fonctionnalités pour les utilisateurs d'appareils mobiles tel le paiement Apple Pay.

UNE PLUS GRANDE PLACE ACCORDÉE AUX JEUNES

Pour nous aider à mieux servir les jeunes et à leur faire une plus grande place au sein de notre Mouvement, nous avons mis sur pied un comité aviseur jeunesse. Je suis convaincu que ce comité sera une grande source d'inspiration pour le conseil d'administration et le comité de direction du Mouvement, puisqu'il va notamment influencer notre réflexion sur le virage numérique et mobile que nous avons entrepris.

Nous pouvons aussi compter sur la contribution de nos dirigeants élus pour demeurer à l'écoute des attentes de l'ensemble de nos membres. Par le rôle qu'ils jouent en amont de nos processus décisionnels, nos dirigeants assurent notre solide ancrage dans la réalité de nos membres et de leurs communautés.

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION (SUITE)

UN FONDS DE DÉVELOPPEMENT DE 100 M\$ POUR ASSURER UN PLUS GRAND LEADERSHIP SOCIOÉCONOMIQUE

Notre Mouvement a aussi la volonté de soutenir encore plus de projets porteurs pour nos régions. C'est pourquoi nous avons mis sur pied un fonds de développement de 100 M\$.

Nos conseils régionaux et notre conseil des caisses de groupes sont au cœur de la mise en œuvre de ce fonds. Ce sont eux qui, en appui aux projets provenant des caisses et de leurs partenaires, sont appelés à prioriser les axes d'investissement et les projets les plus aptes à favoriser le développement de leurs communautés. Cela nous permettra d'intervenir de façon encore plus efficace et diversifiée en fonction des besoins de chaque milieu.

UN ENGAGEMENT FORT ENVERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Mouvement Desjardins fait partie des organisations privées qui sont résolument engagées dans la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Nous avons atteint, en 2016, la cible de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) que nous nous étions fixée pour 2020, soit 20 % de moins par rapport à leur niveau de 2008. Nous allons poursuivre nos efforts pour maintenir, et même améliorer notre performance à cet égard dans les années à venir.

Dans un même esprit, nous avons amorcé des travaux visant à améliorer graduellement l'empreinte carbone de notre portefeuille de placements.

Nous proposons à nos membres et clients une offre complète de produits financiers et d'assurance leur permettant de réduire leurs propres émissions. À terme, cela leur permet de bénéficier d'économies grâce à une plus grande efficacité énergétique.

Enfin, nous joignons nos efforts à ceux de nombreux partenaires qui partagent une même volonté de lutter contre les changements climatiques et de favoriser la transition vers une économie verte. C'est la raison de notre participation à la Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone. C'est aussi la raison de notre association à la Coop Carbone, qui contribue au développement d'une expertise de pointe permettant de structurer des projets de réduction des GES chez les industriels québécois.

DES RÉSULTATS ALIGNÉS SUR NOS ATTENTES

Jumelé à notre rigueur opérationnelle, l'ensemble de ces initiatives nous a permis de dégager des excédents de 1 772 M\$ en 2016. Ces derniers soutiennent pleinement la comparaison avec ceux de 2015 (1 959 M\$), qui avaient, entre autres, bénéficié d'éléments exceptionnels liés à l'acquisition des activités canadiennes de State Farm. Des investissements accrus dans nos plateformes technologiques en 2016 expliquent aussi l'écart observé.

Notre ratio de fonds propres de la catégorie 1A de 17,3 % et notre ratio du total des fonds propres de 17,9 % sont quant à eux le reflet d'une capitalisation qui demeure solide, et parmi les meilleures de l'industrie.

Je suis très satisfait de ces résultats, d'autant plus qu'ils s'inscrivent dans un contexte de changement organisationnel important. J'y vois un témoignage de la capacité de nos dirigeants, de nos gestionnaires et de nos employés à se concentrer sur nos membres et clients. Je les remercie de tout cœur pour leurs efforts et leur exprime toute ma reconnaissance pour tout le travail accompli depuis mon entrée en fonction comme président du Mouvement Desjardins.

**UNE GRANDE ÉQUIPE ALIGNÉE SUR
LA RÉALISATION DE NOTRE AMBITION :
ÊTRE PREMIER DANS LE
CŒUR DES GENS**

Grâce à notre travail d'équipe, nous offrons à nos membres et clients une prestation de services et des produits toujours améliorés. De plus, notre Mouvement participe concrètement à la construction d'une société plus responsable, plus inclusive et plus respectueuse de l'environnement.

Tout cela me donne pleinement confiance en notre capacité à réaliser notre grande ambition commune : être premier dans le cœur des gens.

DES ORIENTATIONS ET DES STRATÉGIES CLAIRES ET PARTAGÉES

En 2017, nous poursuivrons notre réflexion visant à solidifier les bases de notre vie associative et de notre gouvernance. Cette démarche nous mènera à un congrès d'orientation à l'automne. Nous visons à ce que notre organisation tire une plus grande force de la participation de ses membres. Nous visons aussi à ce qu'elle devienne plus agile afin de mieux relever les défis d'un monde caractérisé par la rapidité du changement.

Avec notre Plan stratégique 2017-2020, nous avons des orientations et des stratégies claires et partagées pour l'horizon des prochaines années. Ensemble, nous travaillerons sans relâche à faire de Desjardins une organisation humaine, moderne, performante et avec laquelle il est simple de faire affaire.

Guy Cormier
Président et chef de la direction du Mouvement Desjardins