



# MES AVANTAGES DESJARDINS

REVUE ANNUELLE 2014  
MOUVEMENT DESJARDINS



Coopérer pour créer l'avenir



## MES AVANTAGES DESJARDINS

En 2014, Desjardins a plus que jamais placé ses membres au cœur de ses produits et services.

Notre **détermination à être les meilleurs pour ce qui est de servir nos membres et nos clients** s'est traduite par :



AVANTAGES EXCLUSIFS AUX MEMBRES

- le lancement des Avantages membre Desjardins ;
- notre engagement envers le développement durable qui nous a valu la 2<sup>e</sup> position de coopérative la plus durable au monde ;
- notre solidité financière grâce à laquelle le Mouvement Desjardins a été désigné 2<sup>e</sup> institution financière la plus solide au monde selon Bloomberg.

## TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants 2014 .....	2
Des produits et services à l'avantage de nos membres et clients .....	3
Solidaire et engagé .....	4
Coopération et éducation .....	5
Vitalité des collectivités .....	6
Quelques actions environnementales .....	7
Bilan au 31 décembre 2014 .....	9
Résultats financiers au 31 décembre 2014 .....	10
Faits saillants des secteurs en 2014 .....	11
Cotes de crédit et événement important .....	12

### RAPPORT ANNUEL DU MOUVEMENT

Vous pouvez lire la version  
intégrale du rapport annuel  
du Mouvement Desjardins sur  
[desjardins.com/rapportannuel](http://desjardins.com/rapportannuel).

#### Notes au lecteur

Pour respecter l'usage recommandé par l'Office québécois de la langue française, nous employons les symboles M et G pour désigner respectivement les millions et les milliards. Ainsi, « 22 M\$ » se lit « vingt-deux millions de dollars » et « 100 G\$ » se lit « cent milliards de dollars ». Le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Cette revue annuelle a été produite par la première vice-présidence Marketing, Communications et Coopération, Mouvement Desjardins (vice-présidence Marque et Communications marketing) et la première vice-présidence Finances et Direction financière, Mouvement Desjardins (vice-présidence Direction financière).

# FAITS SAILLANTS 2014

## DESJARDINS, C'EST D'ABORD DES GENS

- Plus de 7 millions de membres et clients particuliers et entreprises\*
- 4 958 dirigeants élus
- 45 966 employés

### C'EST AUSSI DE BONNES ASSISES FINANCIÈRES

- un actif de 229,4 G\$
- des excédents de 1 593 M\$
- un ratio de fonds propres de la catégorie 1a de 15,7 %
- des revenus d'exploitation de 12 654 M\$

### C'EST UNE INSTITUTION TOUJOURS PROCHE ET ACCESSIBLE

- Les 360 caisses Desjardins au Québec et en Ontario offrent leurs services par l'entremise de :
  - 805 points de service Desjardins
  - 2 225 guichets automatiques
  - 44 centres Desjardins entreprises
- Avec les caisses et ses filiales, Desjardins offre une gamme complète de services financiers aux personnes et aux entreprises partout au Canada par un réseau d'établissements et de plateformes virtuelles.
- Desjardins est aussi présent dans plus de 30 pays en développement et en émergence grâce à Développement international Desjardins.

**215 000** ABONNÉS  
AUX PAGES DU MOUVEMENT ET  
À CELLES DES CAISSES SUR FACEBOOK

### AUSSI DANS LES RÉSEAUX SOCIAUX

- 215 000 abonnés aux pages du Mouvement et à celles des caisses sur Facebook
- 1 800 000 visionnements sur YouTube
- 15 000 abonnés sur Twitter
- 39 000 abonnés sur LinkedIn
- Une présence accrue sur Pinterest et Instagram

156 caisses sont présentes sur Facebook. Chaque mois, plus de 1,1 million de personnes voient du contenu des pages Facebook de Desjardins.

## DESJARDINS, 2<sup>E</sup> INSTITUTION FINANCIÈRE LA PLUS SOLIDE AU MONDE

En 2014, le Mouvement Desjardins est passé du 13<sup>e</sup> au 2<sup>e</sup> rang du classement World's 20 strongest banks de l'agence financière Bloomberg.

## 2<sup>E</sup> COOPÉRATIVE LA PLUS DURABLE

Le Mouvement Desjardins s'est classé au 2<sup>e</sup> rang des coopératives les plus durables selon le magazine torontois Corporate Knights en plus de figurer au 5<sup>e</sup> rang parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada.

## MÉDAILLE D'OR POUR LES CENTRES DE CONTACTS AVEC LA CLIENTÈLE

Les centres de contacts avec la clientèle (entreprises, particuliers et caisses) des Services de cartes et Monétique ont remporté la médaille d'or décernée par The Global Association for Contact Center & Customer Engagement Best Practices, volet Amériques.

## PRIX NOVAE DE L'ENTREPRISE CITOYENNE 2014, CATÉGORIE MOBILITÉ

Les prix Novae de l'Entreprise citoyenne ont récompensé le programme de transport alternatif « En mouvement autrement! » de Desjardins, pour ses retombées positives en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre et de promotion de la santé des employés.

## DOUBLE RÉUSSITE EN MATIÈRE DE PLACEMENTS

Desjardins s'est qualifié pour une 3<sup>e</sup> année consécutive en matière de placements garantis liés aux marchés (PGLM). Il a obtenu 2 prix de l'organisme Structured Retail Products soit :

- Best Sales, Canada
- Best Sales, Canada – GICs.

**Bloomberg**

**Corporate Knights**



LES PRIX NOVAE  
DE L'ENTREPRISE  
CITOYENNE | 2015



\* Au 1<sup>er</sup> janvier 2015, à la suite de l'acquisition des activités canadiennes de State Farm.

# DES PRODUITS ET SERVICES À L'AVANTAGE DE NOS MEMBRES ET CLIENTS

## INNOVATIONS EN LIGNE POUR SIMPLIFIER LA VIE

### OPTER POUR L'ÉPARGNE AVEC HOP-ÉP@RGNE!

Simple à utiliser, l'outil d'épargne instantanée Hop-Ép@rgne permet de faire un virement dans un compte Ép@rgne à intérêt élevé et de réaliser ses projets (voyage, achat, etc.) avec l'argent épargné.

Depuis son lancement en avril, quelque 43 000 membres ont ouvert un compte Ép@rgne à intérêt élevé par l'entremise de Hop-Ép@rgne, pour un **total épargné de plus de 30 M\$**.

### PAYER EN TOUTE SÉCURITÉ AVEC SON TÉLÉPHONE INTELLIGENT

Les titulaires d'une carte Visa Desjardins peuvent régler leurs achats courants au moyen de leur appareil mobile chez un grand nombre de marchands. Il suffit de tenir le téléphone près du terminal de paiement du marchand et de le garder immobile quelques secondes pour payer.

Ce service est offert par l'entremise des réseaux de Bell Mobilité, de Rogers<sup>MC</sup> Communications, de Virgin Mobile Canada et de TELUS Communications.

### FAIRE UNE RÉCLAMATION D'ASSURANCE EN 30 SECONDES

Les personnes assurées en vertu des régimes d'assurance de Desjardins peuvent faire une demande de remboursement (réclamation) en 30 secondes ou moins grâce à Réclamation 360°.

Offerte pour les produits Apple<sup>MD</sup> (iPhone, iPad et iPod touch) et Android<sup>MC</sup> (téléphones intelligents et tablettes), Réclamation 360° permet notamment de :

- faire le suivi des réclamations mobiles et des remboursements les plus récents ;
- voir le solde du compte de frais de santé.

De mars à décembre 2014, 22 528 téléchargements ont été enregistrés avec cette nouvelle fonctionnalité.

### DE L'AIDE TOUJOURS ACCESSIBLE GRÂCE À L'ASSISTANT ACCÈS

L'Assistant AccèsD, un nouvel outil d'aide contextuelle, est toujours disponible en cas de besoin pour toute question en cours d'opération lorsque le membre effectue l'une des trois opérations suivantes :

- Paiement de factures
- Virement entre personnes Desjardins
- Virement Interac<sup>MD</sup>

### LES SERVICES D'ASSISTANCE GRATUITS

Desjardins offre gratuitement, à l'ensemble de ses membres particuliers, les services d'assistance suivants :

- Assistance vol d'identité
- Assistance succession
- Assistance voyage
- Assistance routière \*

\* L'assistance routière est offerte gratuitement aux membres de 25 ans ou moins, qui résident au Québec et qui détiennent une assurance auto avec Desjardins Assurance ou La Personnelle Desjardins<sup>MD</sup>.

## PRODUITS POUR RÉALISER SES PROJETS DE VIE

### L'ESPACE 360d : POUR AIDER LES 18-30 ANS À RÉALISER LEURS PROJETS

Les étudiants et les jeunes travailleurs de 18 à 30 ans disposent d'un nouveau centre de services financiers situé près du campus de l'Université de Montréal, où ils trouvent des îlots thématiques consacrés à leurs projets, comme :

- Financer ses études
- Partir en voyage
- Acheter une première voiture
- Entrer sur le marché du travail

Des conseillers aux profils variés les accueillent et des technologies modernes sont à leur disposition. Il s'agit d'une première dans le secteur financier en Amérique du Nord.

### INVESTIR DANS UNE HABITATION PLUS ÉCOLOGIQUE

Grâce à l'Offre habitation verte, les personnes qui désirent acheter une maison neuve ou faire des rénovations écologiques peuvent profiter d'une offre complète comprenant :

- une remise en argent
- des rabais
- des gratuités
- une tarification avantageuse
- et plusieurs autres avantages.

## NOUVEAUTÉS POUR LES ENTREPRENEURS

### TROUSSE DE DÉMARRAGE EN LIGNE

Les membres qui démarrent une entreprise ou dont l'entreprise est en activité depuis moins d'un an et qui détiennent un forfait *SimpliciD* jumelé à un forfait Solutions Libre-Affaires peuvent bénéficier de la **Trousse de démarrage** qui comprend des produits et services, des rabais et un service d'accompagnement.

### MONETICO MOBILE, UNE NOUVELLE SOLUTION DE PAIEMENT SÉCURITAIRE POUR LES COMMERÇANTS

Grâce à Monetico Mobile, les ostéopathes, les plombiers, les livreurs à domicile, etc., peuvent accepter les paiements par carte de crédit au moyen d'un lecteur de cartes connecté à leur téléphone intelligent ou à leur tablette. Une façon sûre et efficace d'accepter les paiements de leurs clients.



# SOLIDAIRE ET ENGAGÉ

## LES VALEURS DE SOLIDARITÉ ET DE COOPÉRATION GUIDENT NOS ACTIONS

Des partenariats stratégiques avec des organismes du milieu nous permettent d'outiller les personnes qui en ont besoin dans leurs décisions financières et, le cas échéant, d'encadrer un financement adapté à leur situation.

## LES FONDS D'ENTRAIDE DESJARDINS

Les Fonds d'entraide Desjardins soutiennent une approche de planification des finances personnelles qui permet aux personnes qui en bénéficient de combler des besoins essentiels immédiats tout en demeurant responsables du remboursement du prêt qui leur a été consenti.

### RÉSULTATS 2014

Caisses participantes	58,0 %
Nombre de prêts consentis	608
Sommes prêtées	381 565 \$

## DEUX PROGRAMMES DE FINANCEMENT DESTINÉS AUX ENTREPRENEURS

Le programme **CRÉAVENIR** est un programme de financement qui vient soutenir les jeunes exclus des services financiers traditionnels qui désirent lancer leur entreprise.

### RÉSULTATS 2014

Caisses participantes	22,0 %
Montant des prêts	591 216 \$
Montant des subventions	201 589 \$

Le **Microcrédit Desjardins aux entreprises** est un programme offert aux microentrepreneurs et aux travailleurs autonomes exclus des services financiers traditionnels afin de les soutenir dans le démarrage ou la consolidation de leur entreprise.

### RÉSULTATS 2014

Caisses participantes	29,7 %
Financement octroyé	363 589 \$

# COOPÉRATION ET ÉDUCATION

## SOMMET INTERNATIONAL DES COOPÉRATIVES

Le Sommet international des coopératives 2014 a réuni plus de 2 600 participants et 214 conférenciers en provenance de 93 pays. Le Sommet a non seulement permis de renforcer la crédibilité du mouvement coopératif mondial, mais il a aussi permis de documenter, par des études et des recherches rigoureuses, plusieurs aspects de ce modèle d'affaires.

## LANCEMENT DU LIVRE CARNET DE RENCONTRES

Le livre Carnet de rencontres, publié en versions imprimée et électronique, regroupe les propos de 20 leaders du monde coopératif du Canada et d'ailleurs. Ces leaders y partagent ce qui les a conduits à s'engager dans le monde coopératif, leur définition personnelle de la coopération, ainsi que leurs défis actuels et les rêves qu'ils entretiennent pour les coopératives et mutuelles.

## COOPMOI : NOTRE ENGAGEMENT EN ÉDUCATION ET EN COOPÉRATION

Le programme Coopmoi met de l'avant les nombreuses actions réalisées pour nos membres, nos clients et le grand public, tout en mettant en lumière l'importance que nous accordons à la coopération, à l'éducation et à l'éducation financière.

### FAITS SAILLANTS DE 2014

- Depuis 2011, un montant équivalant à 1 % de nos excédents est investi afin de soutenir ou d'améliorer les initiatives liées à ce programme.
- On dénombre 500 000 visites depuis la mise en ligne de la section Coopmoi dans Desjardins.com.

### UN NOUVEL ESPACE POUR DIALOGUER AVEC VOUS

Le Laboratoire d'innovation, dans la section Coopmoi de Desjardins.com, est une première du genre dans le secteur des institutions financières canadiennes. Il nous permet :

- de consulter nos membres lors de la conception de nouveaux produits, services ou applications qui leur sont destinés ;
- d'avoir une rétroaction rapide pour nous aider à améliorer les solutions déjà mises en œuvre.

Les membres peuvent aussi participer à des sondages, tester des nouveautés et donner leurs impressions sur différents sujets.

## L'ÉDUCATION, UNE PRIORITÉ POUR LA FONDATION DESJARDINS

En 2014, la Fondation Desjardins a remis 729 bourses, prix et dons au Québec et en Ontario, pour une aide financière totale de 1 349 900 \$.

### CAMPAGNE D'ENTRAIDE DESJARDINS – PLUS DE 547 000 \$ RECUEILLIS

Les employés, les dirigeants et les retraités de Desjardins ont participé très activement à la 3<sup>e</sup> Campagne d'entraide Desjardins réalisée au profit de Centraide et de la Fondation Desjardins.

### UN FONDS POUR SOUTENIR LA PERSÉVÉRANCE SCOLAIRE

En 2014, 80 % des sommes récoltées dans le cadre de la Campagne d'entraide ont été investies dans un fonds visant à soutenir la persévérance scolaire. La Fondation désire ainsi appuyer des projets d'envergure, dont la portée agit en amont des problèmes susceptibles d'engendrer le décrochage scolaire.

## PRÉPARER LES JEUNES ADULTES À PRENDRE DE BONNES DÉCISIONS FINANCIÈRES

Le programme « Mes finances, mes choix<sup>MC</sup> » vise principalement les jeunes adultes de 16 à 25 ans qui, grâce au parcours éducatif proposé, sont en mesure de faire des choix de consommation éclairés et responsables, en tenant compte de différentes options.

Quelques-uns des résultats 2014 du programme « Mes finances, Mes choix »

- 4 575 participants uniques
- 68 caisses participantes
- 14 partenaires communautaires et 3 cégeps engagés

## PLUS DE 79 M\$ INVESTIS DANS DES ACTIVITÉS DE FORMATION

Bon nombre de programmes de formation et d'éducation pour les dirigeants élus, gestionnaires et employés sont offerts par l'Institut coopératif Desjardins (ICD). Cette université d'entreprise procure un milieu d'apprentissage continu axé sur les enjeux et besoins prioritaires du Mouvement. C'est aussi un centre de transmission du savoir en matière de **coopération et d'éducation**.

En 2014, Desjardins a investi quelque **79 M\$** dans des activités de formation et de développement des personnes, ce qui correspond à **2,91 %** de sa masse salariale.

# VITALITÉ DES COLLECTIVITÉS

## 82,3 M\$

VERSÉS EN DONNS ET COMMANDITES

## DONNS, COMMANDITES ET PARTENARIATS PHILANTHROPIQUES

Le Mouvement Desjardins s'est démarqué encore cette année par son engagement dans les collectivités en versant quelque **82,3 M\$** au moyen de dons, de commandites, de partenariats philanthropiques et de bourses. Ce montant inclut les **34,8 M\$** qui ont été versés par le Fonds d'aide au développement du milieu.

## RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

Desjardins contribue directement et indirectement au développement socioéconomique des collectivités dans l'ensemble du territoire québécois, au Canada et dans le monde, notamment par :

- son activité économique de proximité avec son vaste réseau de distribution et par la déconcentration de ses activités ;
- le soutien au développement des entreprises et à l'emploi dans les régions ;
- son engagement dans la réalisation de la mission d'organismes voués à la transition vers une économie plus verte.

### RETOMBÉES ÉCONOMIQUES INDIRECTES

Pour les exercices terminés le 31 décembre  
(en millions de dollars)

	2014	2013	2012
Impôts sur le revenu	434 \$	439 \$	428 \$
Impôts indirects	1 044	960	817
Salaires versés	2 638	2 541	2 396
Avantages sociaux	562	584	634

## L'ENTREPRENEURIAT

Plusieurs programmes sont destinés à soutenir les entrepreneurs dans le développement de leur entreprise. Ces programmes revêtent différentes formes :

- investissements en capital de développement qui proviennent principalement de Capital régional et coopératif Desjardins ;
- programmes d'aide à la relève agricole, comme le Prêt Relève agricole Desjardins ;
- Prix Desjardins Entrepreneurs.

### INVESTISSEMENTS EN CAPITAL DE DÉVELOPPEMENT PAR DESJARDINS CAPITAL DE RISQUE EN 2014

Investissements (au coût) en capital de développement au Québec	875 M\$
Investissements (au coût) dans des coopératives ou d'autres entreprises situées dans les régions ressources	270 M\$
Investissements (au coût) en capital de développement dans des régions dévitalisées du Québec	9 M\$
Nombre d'entreprises, de coopératives et de fonds appuyés au Québec	420



# QUELQUES ACTIONS ENVIRONNEMENTALES

## LES FONDS D'AIDE AU DÉVELOPPEMENT DU MILIEU (FADM)

Les fonds d'aide au développement du milieu (FADM) sont une illustration concrète de l'esprit de solidarité qui anime les membres des caisses. En 2014, **34,8 M\$** ont été versés par le Fonds d'aide au développement du milieu pour soutenir les initiatives locales.

### UN EXEMPLE DE L'APPLICATION DU FADM

**Un projet participatif, coopératif et orientant à Saint-Lambert**

L'École secondaire de l'Agora possède désormais une cafétéria coopérative qui offre aux élèves des repas chauds et santé à prix modique. Le Bistro a d'ailleurs été choisi comme lauréat dans la catégorie Bioalimentaire et économie sociale lors de la finale locale du Concours québécois en entrepreneuriat en avril 2014. Ce projet, qui s'inscrit dans la philosophie de l'école, a vu le jour grâce à l'engagement des parents, des élèves et des organismes de la communauté, dont la Caisse Desjardins Charles-LeMoine qui appuie régulièrement les projets de l'école.

### ENCOURAGER LES INITIATIVES CITOYENNES

Les prix Ruralia-Desjardins visent à récompenser des projets issus d'initiatives citoyennes qui ont su mobiliser l'ensemble de la communauté rurale et se démarquer par leur aspect rassembleur et novateur.

## UNE MAISON DE JEUNES QUI STIMULE L'ENGAGEMENT SOCIAL

« Partenaires 12-18 : Des raccrocheurs de jeunes, des réveilleurs de leader du Centre-du-Québec » a remporté le 2<sup>e</sup> prix en 2014, lequel est assorti d'une bourse de 10 000 \$. Ce projet stimule l'engagement social des jeunes dans des projets qu'ils proposent et gèrent eux-mêmes.

Encadrés par un adulte accompagnateur, les jeunes forment un comité jeunesse imputable et responsable avec lequel ils bâtissent et font la promotion de différentes activités qui font appel à la participation d'autres jeunes ou d'autres instances de leur municipalité. Les projets mis de l'avant leur ont permis d'apprendre qu'en exerçant leur pouvoir de citoyen dans diverses actions bénévoles, ils ont la capacité d'améliorer leur qualité de vie.

En 2014, nous avons complété nos actions en développement durable avec nos initiatives environnementales. Les changements climatiques ont été au cœur de ce volet de notre engagement en responsabilité sociale.

## COOP CARBONE : UNE ILLUSTRATION CONCRÈTE DE L'INTERCOOPÉRATION

En 2011, avec quatre autres partenaires, Desjardins est devenu membre fondateur de la COOP Carbone. Cette coopérative offre depuis 2014 à des entreprises productrices de gaz à effet de serre (GES) :

- des services d'accompagnement lors d'un projet de réduction de GES ;
- des services de **regroupement**, de formation, de vigie et de réseautage. Les **regroupements** permettent notamment aux petites entreprises d'accéder au marché du carbone.

## INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE

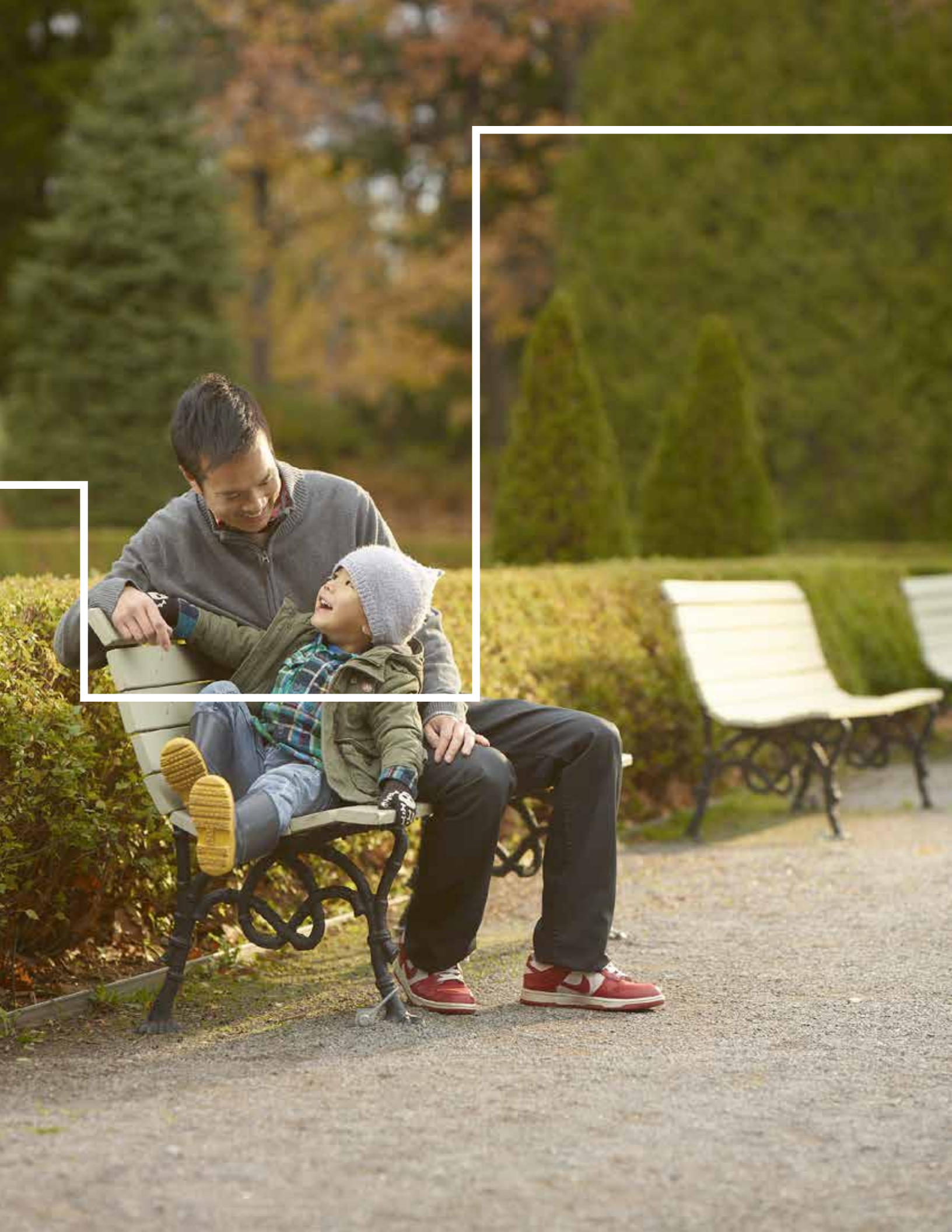
Desjardins est un pionnier en investissement socialement responsable (ISR) au Québec et au Canada et reste aujourd'hui l'un des acteurs les plus engagés dans la promotion et l'avancement de l'ISR au pays. En 2014, le Mouvement a soumis un actif de plus de **1,94 G\$** à des filtres positifs ou négatifs, aux niveaux social et environnemental.

## DÉPLACEMENTS PLUS ÉCOLOGIQUES

Depuis 2010, grâce à notre programme de transport alternatif « En mouvement autrement ! », nos employés sont encouragés à se déplacer autrement que seuls dans leur auto, que ce soit par la navette, le covoiturage, le transport en commun et les vélos Bixi.

## DESJARDINS GAGNANT DU DÉFI SANS AUTO 2014 – CATÉGORIE SUPRARÉGIONALE – POUR UNE 2<sup>E</sup> ANNÉE

- Près de 965 employés inscrits
- 50 tonnes de GES évitées en une seule journée



# BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2014

## QUELQUES FAITS SAILLANTS DE 2014

- Croissance de 8,2 % de l'actif total, qui totalisait 229,4 G\$ au 31 décembre 2014
- Augmentation de 6,1 G\$, ou de 6,7 %, de l'encours des prêts hypothécaires résidentiels, qui a atteint 97,5 G\$
- Portefeuille de prêts de qualité affichant un ratio de prêts douteux bruts sur le total des prêts bruts de 0,34 %
- Hausse de 7,0 % de la collecte d'épargne, qui s'est établie à 146,3 G\$
- Croissance de 36,5 G\$ des biens sous gestion et sous administration, qui totalisaient 370,8 G\$ à la fin de l'exercice 2014
- Ratio de fonds propres de la catégorie 1a de 15,7 % au 31 décembre 2014, toujours parmi les meilleurs de l'industrie bancaire

### BILAN ET INDICATEURS

Au 31 décembre

(en millions de dollars, en pourcentage et en coefficient)

	2014	2013	2012
<b>Bilan</b>			
Actif	<b>229 387 \$</b>	212 005 \$	196 818 \$
Prêts nets	<b>150 454</b>	140 533	132 576
Dépôts	<b>146 324</b>	136 746	129 624
Capitaux propres	<b>18 893</b>	17 232	15 459
<b>Indicateurs</b>			
Biens sous gestion et sous administration <sup>(1)</sup>	<b>370 768 \$</b>	334 245 \$	306 956 \$
Ratio des fonds propres de la catégorie 1a <sup>(2)</sup>	<b>15,7 %</b>	15,7 %	s. o.
Ratio des fonds propres de la catégorie 1 <sup>(2)</sup>	<b>15,8 %</b>	15,7 %	16,8 %
Ratio du total des fonds propres <sup>(2)</sup>	<b>17,9 %</b>	18,4 %	19,3 %
Prêts douteux bruts/prêts bruts	<b>0,34 %</b>	0,33 %	0,35 %
Prêts bruts/dépôts	<b>1,03</b>	1,03	1,03

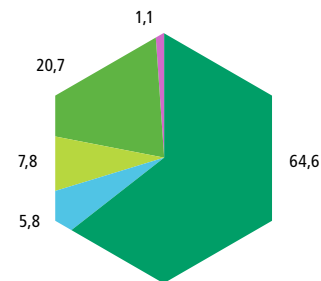
(1) Les données de 2013 et de 2012 ont été reclassées afin que leur présentation soit conforme à celle de l'exercice courant.

(2) Les ratios de 2014 et de 2013 ont été établis selon la Ligne directrice sur les normes relatives à la suffisance du capital de base à l'intention des coopératives de services financiers émise par l'AMF en vertu de Bâle III, alors que ceux de 2012 avaient été calculés en vertu de Bâle II.

### RÉPARTITION DES PRÊTS PAR CATÉGORIES D'EMPRUNTEURS

Au 31 décembre 2014

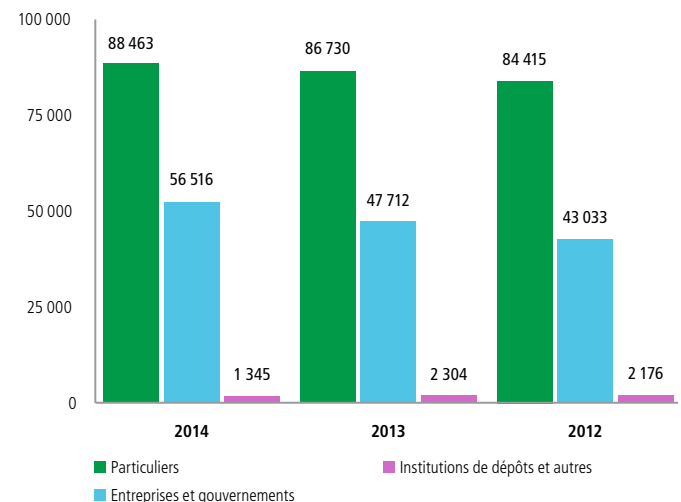
(en %)



- Hypothécaires résidentiels
- Sur cartes de crédit
- À la consommation et autres prêts aux particuliers
- Aux entreprises
- Aux gouvernements

### DÉPÔTS PAR CATÉGORIES

(en M\$)



# RÉSULTATS FINANCIERS AU 31 DÉCEMBRE 2014

## QUELQUES FAITS SAILLANTS DE 2014

- Excédents combinés avant ristournes aux membres de 1 593 M\$, soit un résultat supérieur à celui de l'an dernier
- Hausse de 5,9 % des revenus d'exploitation, qui se sont élevés à 12,7 G\$
- Indice de productivité de 73,4 % en comparaison avec 73,5 % en 2013

### RÉSULTATS FINANCIERS ET INDICATEURS

Pour les exercices terminés le 31 décembre  
(en millions de dollars et en pourcentage)

	2014	2013 <sup>(1)</sup>	2012 <sup>(1)</sup>
<b>Résultats</b>			
Revenu net d'intérêts	3 976 \$	3 857 \$	3 881 \$
Primes nettes	5 916	5 558	5 126
Autres revenus d'exploitation	2 762	2 536	2 293
<b>Revenus d'exploitation</b>	<b>12 654</b>	<b>11 951</b>	<b>11 300</b>
Revenus (pertes) de placement	2 581	(217)	1 178
<b>Revenu total</b>	<b>15 235</b>	<b>11 734</b>	<b>12 478</b>
Dotation à la provision pour pertes sur créances	351	277	241
Sinistres, prestations, rentes et variations des passifs des contrats d'assurance	6 303	3 259	4 397
Frais autres que d'intérêts	6 554	6 229	5 908
Impôts sur les excédents	434	439	428
<b>Excédents avant ristournes aux membres</b>	<b>1 593 \$</b>	<b>1 530 \$</b>	<b>1 504 \$</b>
<b>Retour aux membres et à la collectivité</b>			
Ristournes aux membres	217 \$	171 \$	279 \$
Commandites et dons	82	81	85
	<b>299 \$</b>	<b>252 \$</b>	<b>364 \$</b>
<b>Indicateurs</b>			
Rendement des capitaux propres	8,7 %	9,4 %	10,2 %
Indice de productivité	73,4	73,5	73,1

(1) Les données de 2013 et de 2012 ont été reclassées afin que leur présentation soit conforme à celle de l'exercice courant.

# FAITS SAILLANTS DES SECTEURS EN 2014

## QUELQUES FAITS SAILLANTS DE 2014

### PARTICULIERS ET ENTREPRISES

- Excédents avant ristournes aux membres du secteur de 888 M\$, soit une hausse de 79 M\$, ou de 9,8 %
- Augmentation du crédit hypothécaire résidentiel permettant une hausse des parts de marché au Québec
- Croissance du volume d'affaires lié aux services de cartes de crédit de 8,7 % au 31 décembre 2014
- Croissance de 2,8 G\$ de l'épargne bilan au Québec et maintien du leadership dans cette province, avec des parts de marché estimées de 43 %

### GESTION DE PATRIMOINE ET ASSURANCE DE PERSONNES

- Augmentation de 5,7 % des excédents du secteur qui sont passés de 389 M\$ en 2013 à 411 M\$ en 2014
- Augmentation de 4,5 % des primes nettes d'assurance de personnes, qui ont totalisé 3,5 G\$ au 31 décembre 2014
- Hausse de 54,0 % des ventes nettes de produits d'épargne, qui sont passées de 3 581 M\$ au 31 décembre 2013 à 5 516 M\$ au 31 décembre 2014
- Hausse de 20,3 % des ventes d'assurance à l'extérieur du Québec, avec un total de 127,2 M\$ au 31 décembre 2014

### ASSURANCE DE DOMMAGES

- Excédents nets rajustés du secteur de 227 M\$ en hausse de 2,7 %, en excluant les frais liés à l'acquisition des activités canadiennes de State Farm
- Progression de 143 M\$, ou de 6,7 %, des primes nettes, qui se sont chiffrées à 2,3 G\$
- Augmentation des autres revenus d'exploitation de 15,2 % découlant de la croissance organique et des acquisitions réalisées par Western Financial Group Inc.
- Amélioration du ratio des sinistres, qui a été de 65,7 % en 2014, comparativement à 66,8 % en 2013

#### APPORT AUX EXCÉDENTS COMBINÉS PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ

Pour les exercices terminés le 31 décembre  
(en millions de dollars)

	2014	2013 <sup>(1)</sup>	2012 <sup>(1)</sup>
Particuliers et Entreprises	888 \$	809 \$	813 \$
Gestion de patrimoine et Assurance de personnes	411	389	231
Assurance de dommages <sup>(2)</sup>	180	212	200
Autres	114	120	260
	<b>1 593 \$</b>	1 530 \$	1 504 \$

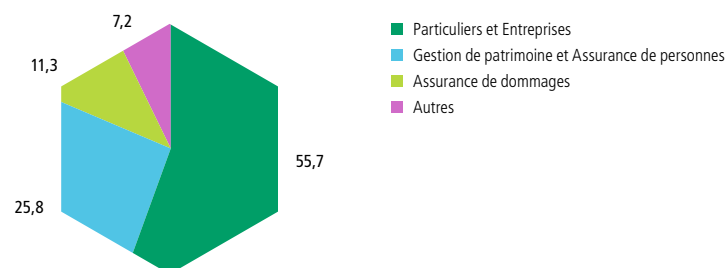
(1) Les données de 2013 et de 2012 ont été reclassées afin que leur présentation soit conforme à celle de l'exercice courant.

(2) Excédents nets rajustés de 227 M\$ en 2014, excluant les frais liés à l'acquisition des activités canadiennes de State Farm.

#### CONTRIBUTION DES SECTEURS AUX EXCÉDENTS

AVANT RISTOURNES AUX MEMBRES EN 2014

(en %)



# COTES DE CRÉDIT ET ACQUISITION

## COTES DE CRÉDIT DES TITRES ÉMIS PAR LE MOUVEMENT DESJARDINS

	DBRS	STANDARD & POOR'S	MOODY'S	FITCH
<b>Caisse centrale Desjardins</b>				
Court terme	R-1 (élevé)	A-1	P-1	F1+
Moyen et long termes de premier rang	AA	A+	Aa2	AA-
<b>Capital Desjardins inc.</b>				
Moyen et long termes de premier rang	AA (faible)	A	A2	A+

Au cours de 2014, les quatre agences de notation ont confirmé les cotes de crédit des titres émis par le Mouvement Desjardins.

Au cours du deuxième trimestre de 2014, Moody's a revu à la baisse ses perspectives pour le système bancaire canadien, qui sont passées de « stables » à « négatives », en raison de la baisse possible du niveau de soutien gouvernemental au secteur bancaire, qui demeure néanmoins parmi les mieux cotés au monde. Dans son communiqué, Moody's a confirmé les cotes des sept premières banques en importance au Canada, dont la Caisse centrale Desjardins. Moody's considère que la mise en place d'un régime de recapitalisation interne pourrait réduire le soutien gouvernemental. La perspective de Capital Desjardins inc. n'a pas été affectée par cette annonce et elle est demeurée « stable ».

Au cours du troisième trimestre de 2014, la firme de notation Standard & Poor's a révisé à la baisse ses perspectives relatives aux cotes des six grandes banques canadiennes, qui ont été ramenées de « stables » à « négatives », en raison de la possible diminution du soutien qui serait offert par le gouvernement fédéral aux banques qui souffriraient d'une crise financière. Standard & Poor's a affirmé que sa décision est basée sur l'idée que le régime fédéral proposé de recapitalisation des banques pourrait l'amener à réduire les cotes des institutions bancaires d'ici deux ans. Les perspectives des cotes de la Caisse centrale Desjardins et de Capital Desjardins inc. n'ont pas été affectées par cette annonce et sont demeurées « stables ».

Le 23 janvier 2015, Fitch a confirmé les cotes de la Caisse Centrale Desjardins et de Capital Desjardins inc., assorties d'une perspective stable. Cela est le reflet de la capitalisation, de la qualité des actifs et de la stabilité des revenus du Mouvement Desjardins. Cette confirmation fut publiée par Fitch dans le cadre de sa revue périodique des institutions bancaires canadiennes.

LA CAISSE CENTRALE DESJARDINS ET CAPITAL DESJARDINS INC. CONTINUENT DE BÉNÉFICIER DE COTES DE CRÉDIT QUI FIGURENT PARMI LES MEILLEURES DES GRANDES INSTITUTIONS BANCAIRES CANADIENNES ET INTERNATIONALES.

## ACQUISITION

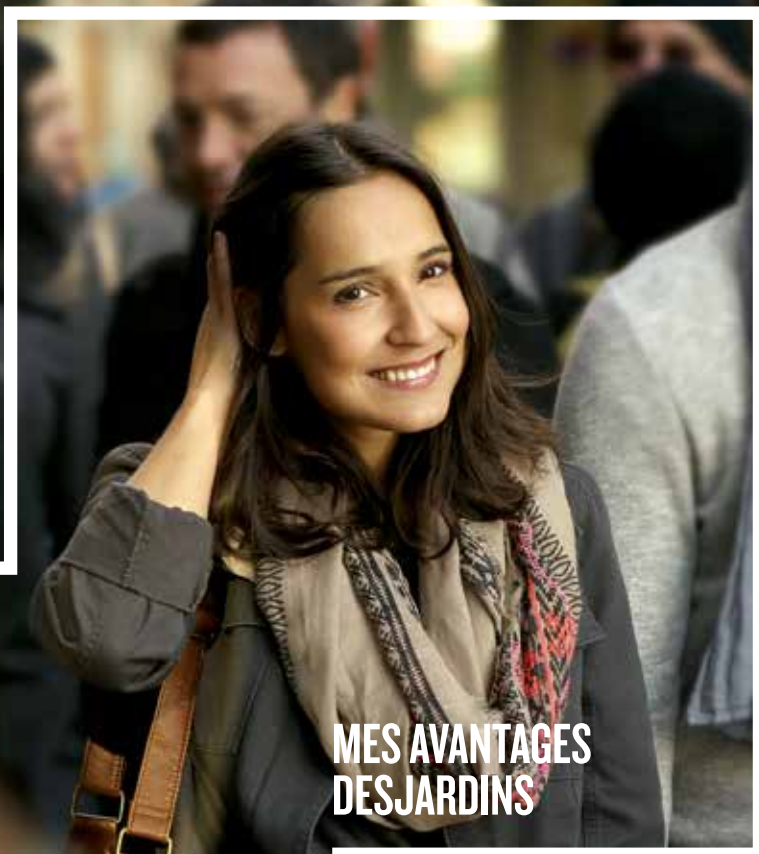
Le 1<sup>er</sup> janvier 2015, le Mouvement Desjardins a achevé l'acquisition de l'ensemble des activités canadiennes d'assurance de dommages et d'assurance de personnes de State Farm Mutual Automobile Insurance Company (State Farm) ainsi que des actions de ses sociétés canadiennes de fonds communs, de prêts et d'assurance de prestations du vivant.

Cette acquisition a fait du Mouvement Desjardins le deuxième assureur de dommages au Canada et lui permettra d'augmenter ses primes brutes souscrites annuelles d'approximativement 1,7 G\$ en 2015. Elle lui permettra aussi de hausser les primes brutes souscrites annuelles de sa filiale d'assurance de personnes d'environ 140 M\$ en 2015. Cette transaction améliore également la diversification géographique des revenus et des risques du Mouvement, tout en lui conférant un avantage sur ses concurrents en raison de sa taille et en consolidant sa position sur le marché canadien. Plus de 1 900 employés au Canada et un réseau de près de 500 agents se sont joints au Mouvement Desjardins le 1<sup>er</sup> janvier 2015 et continuent de servir plus de 1,2 million de clients en Ontario, en Alberta et au Nouveau-Brunswick.

## DES MILLIERS DE PERSONNES AU SERVICE DE MILLIONS D'AUTRES

Année après année, c'est grâce au dévouement de nos 4 958 dirigeants et 45 966 employés que le Mouvement Desjardins continue à remplir sa mission. C'est par leur engagement à toujours mieux servir nos membres et clients et par leur adhésion aux valeurs et à la vision de Desjardins que nos membres et clients peuvent concrètement ressentir et profiter des avantages liés au fait d'être membre et client de Desjardins.

**Merci à tous nos dirigeants, gestionnaires et employés !**





## MES AVANTAGES DESJARDINS



**Desjardins**

Coopérer pour créer l'avenir



100 %