

Rapport annuel 2017

**Choisir Desjardins,**  
c'est contribuer à changer  
les choses.



**Desjardins**  
Caisse populaire  
Rideau-Vision d'Ottawa

# Faits saillants

La Caisse populaire Rideau-Vision d'Ottawa, c'est :

- **une institution financière accessible et avant-gardiste, en contact étroit avec ses 15 806 membres :**
  - 4 centres de services et 7 guichets automatiques couvrant l'ensemble du territoire
  - un centre Desjardins Entreprises
  - un Service Signature Desjardins
- **un personnel compétent et une gamme complète de produits et de services financiers :**
  - 57 employés de la Caisse, 57 employés du centre Desjardins Entreprises-Ottawa et Est de l'Ontario et 9 employés du Service Signature Desjardins en relation étroite avec les membres
  - des représentants hypothécaires qui vous rencontrent chez vous ou au travail, 7 jours sur 7
  - des conseillers en sécurité financière rattachés à Desjardins Sécurité financière
  - des conseillers en placement de Valeurs mobilières Desjardins
  - des gestionnaires privés de Gestion privée Desjardins

## MISSION

Agissons tous ensemble, car chacun de nous peut faire une différence afin que nos membres et clients nous reconnaissent pour l'excellence de l'expérience que nous leur faisons vivre. Soyons fiers de notre personnalité coopérative et fiers d'être les plus proches et les plus engagés auprès de nos membres et clients, en agissant constamment à leur avantage.

## VISION

Être l'institution financière privilégiée de son marché en étant un coopérateur performant, proactif et professionnel.

## VALEURS

- Équité
- Honnêteté
- Professionnalisme
- Respect de la confidentialité
- Responsabilité sociale
- Solidarité



M. Jean Cloutier  
Président

# Message de la présidence du conseil d'administration

Chers membres,

C'est avec plaisir que je vous présente, au nom des administrateurs, cette revue de l'année 2017 pour la Caisse populaire Rideau-Vision d'Ottawa.

## Un moteur de développement durable

En 2017, notre caisse a enregistré un résultat d'exploitation de 4,8 M\$. Ce résultat est un indicateur de la saine gestion de la Caisse ainsi que de votre fidélité. Votre utilisation des produits et des services de la Caisse entraîne un effet positif direct sur sa rentabilité.

Par votre appui, Desjardins est en mesure d'enrichir la vie des personnes et des communautés. Un des leviers de la Caisse pour y parvenir est le Fonds d'aide au développement du milieu. L'an dernier, nous avons réinvesti 39 950 \$ grâce à ce fonds. À cette somme s'ajoutent nos engagements sous la forme de dons et de commandites, pour un montant de 62 759 \$.

C'est grâce à l'engagement de ses membres que la Caisse Rideau-Vision d'Ottawa, ses employés et ses administrateurs forment un puissant moteur de développement durable. Notre engagement fait partie de notre différence coopérative et demeure une de nos principales sources de fierté.

## Ensemble, bien préparer l'avenir

Dans tout le Mouvement, ce sont plus de 7 millions de membres et clients qui ont choisi Desjardins au Québec et en Ontario. À notre caisse, vous êtes 15 806 membres à nous faire confiance. Cela nous motive à poursuivre l'amélioration constante de nos services et le développement de nos produits afin de vous offrir un Desjardins plus proche de vos besoins.

Nous continuons d'innover dans ce but. Par exemple, c'est maintenant possible de vous identifier de manière sécuritaire sur AccèsD mobile grâce à vos empreintes digitales. Une fois sur AccèsD, vous pouvez personnaliser votre Info solde, faire le dépôt mobile de vos chèques ou encore, d'une simple pression du doigt, faire un dépôt dans votre compte Hop-Ép@rgne.



## Réflexion sur un projet de regroupement des caisses populaires de l'Ontario et de la Fédération des caisses populaires de l'Ontario (FCPO)

Comme vous le constatez, l'environnement et l'industrie bancaire se transforment, entraînant ainsi de nombreux enjeux pour l'ensemble des institutions financières, et les caisses populaires de l'Ontario n'y échappent pas. C'est dans ce contexte qu'une réflexion s'est amorcée afin de concevoir un modèle d'affaires permettant aux caisses de répondre encore mieux aux besoins évolutifs de leurs membres et d'assurer la pérennité de l'organisation au profit des générations futures. À la demande unanime des caisses, une étude de faisabilité sur le regroupement de toutes les caisses de l'Ontario et de la FCPO en une seule entité a été réalisée et les conclusions de cette étude ont été déposées aux administrateurs des caisses et de la FCPO. À la fin avril 2018, les représentants des caisses se rencontreront afin de statuer sur l'opportunité de poursuivre les travaux, en vue de soumettre ce projet à l'approbation des membres de chacune des caisses. Il est important de mentionner que l'intérêt des membres et des communautés est à la base même de ces réflexions.

La fidélité de  
nos membres est  
indissociable de  
notre performance

## Vous écouter, nous améliorer

Lors de la dernière année financière, nous avons également revu certaines de nos pratiques pour mieux répondre à vos attentes en abolissant, par exemple, les frais pour virement Interac. Nous avons aussi modifié le moment où sont appliqués les frais d'effet sans provision sur les chèques, ce qui donne un délai supplémentaire à nos membres afin d'honorer les montants. Ici encore, nous avons mis votre intérêt à l'avant-plan.

En tant que membres, vous avez un rôle à jouer dans l'évolution de votre caisse, afin de la rendre toujours plus performante. En octobre 2017, à l'occasion d'un important congrès d'orientation du Mouvement Desjardins, les caisses ont mis l'accent sur l'importance de favoriser le dialogue avec nos membres. Sachez que nous sommes toujours à l'affût des meilleurs moyens pour vous permettre de nous influencer.

## Ouverture du Desjardins – Ottawa Centre-ville et d'un Service Signature Desjardins

Le Desjardins – Ottawa Centre-ville, un tout nouveau centre de services financiers aux particuliers, a ouvert ses portes au cœur du quartier des affaires d'Ottawa en 2017. Les francophones et anglophones de ce territoire bénéficient désormais d'un nouveau concept moderne, adapté aux besoins et aux particularités de cette clientèle active qui, en plus de rechercher de la flexibilité et de la simplicité, souhaite vivre une expérience personnalisée et hors des sentiers battus.

En intercoopération avec les autres caisses populaires de l'Ontario, votre caisse a participé à la mise en place d'un Service Signature Desjardins. Il s'agit d'un centre d'expertise multidisciplinaire spécialisé dans l'accompagnement des besoins financiers plus complexes. Tout comme à la Caisse, l'équipe en place offre aux membres un service personnalisé en fonction de leurs projets. Cette initiative contribuera à bonifier notre offre de service sur le territoire ontarien, tout en faisant rayonner davantage l'expertise de Desjardins dans la gestion de patrimoine.

## Remerciements

Je tiens à remercier tous ceux et celles qui s'engagent avec passion à la Caisse : les administrateurs, les gestionnaires ainsi que les employés. Sous la direction dynamique de M. Denis Beaudry, leur travail, leurs compétences et leur grande capacité d'adaptation permettent à notre institution financière de répondre toujours plus efficacement à vos besoins. Merci aussi à nos partenaires du Mouvement Desjardins de coopérer avec nous afin de bien vous servir.

Enfin, merci à nos 15 806 membres pour la confiance qu'ils nous témoignent. Choisir Desjardins, c'est plus que choisir une institution financière. C'est choisir de prendre part à un grand mouvement coopératif et de lui donner les moyens de contribuer activement à la vie des gens et des collectivités.





M. Denis Beaudry  
Directeur général

# Message de la direction générale

Chers membres,

En 2017, notre caisse, comme tout le Mouvement Desjardins, a été à pied d'œuvre afin d'offrir à ses membres et clients des expériences distinctives et pertinentes. Cet exercice se poursuivra durant l'année en cours. Pour y parvenir, nous pouvons compter sur le savoir-faire de nos ressources ainsi que sur la collaboration des filiales du Mouvement, mais aussi sur les nouvelles technologies.

En personne ou avec le support de ces technologies, nous demeurons votre partenaire tout désigné pour atteindre vos objectifs financiers et réaliser vos projets. Avec votre caisse qui vous suit partout grâce, entre autres, à l'application AccèsD sur votre téléphone intelligent, nous pouvons plus que jamais participer activement à votre vie de tous les jours. Cette modernisation et l'intégration de nouveaux outils à l'avantage de nos membres et clients continueront de dynamiser le développement de nos affaires et notre relation avec vous.

Voici les résultats financiers détaillés de la Caisse populaire Rideau-Vision d'Ottawa et de la quote-part du revenu des activités dans les différentes entités du Mouvement Desjardins, au 31 décembre 2017.

Ces résultats sont indissociables de votre confiance et de votre engagement auprès de la Caisse. C'est grâce à cette fidélité de la part de nos membres que nous pouvons soutenir le développement de nos affaires et aussi celui de notre milieu.

## Volume d'affaires sous gestion

Forte d'un volume d'affaires sous gestion de 1,63 G\$, en hausse de 6,7 % par rapport à 2016, la Caisse est en bonne position dans son marché. Par son appartenance au Mouvement Desjardins, la Caisse a accès à une grande variété de produits et de services financiers en mesure de répondre à la diversité grandissante des besoins de ses membres.

## Commentaires sur les états financiers\*

### Bilan

L'actif de votre coopérative financière s'établit à 783,7 M\$, une hausse de 9,3 % par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 680,8 M\$, en augmentation de 11,2 %.

Le passif de la Caisse est de 701,7 M\$, affichant une croissance de 8,9 %. Les dépôts totalisent désormais 535,9 M\$, une variation à la hausse de 10,3 %, tandis que les emprunts de votre caisse ont augmenté de 4,6 % et se chiffrent maintenant à 156,3 M\$.

Toujours au 31 décembre 2017, les capitaux propres ont connu une bonne hausse, passant à 82,1 M\$, soit une croissance de 13,2 %. Outre le capital-actions, les capitaux propres sont constitués des résultats non distribués qui se chiffrent désormais à 44,4 M\$. Les fonds accumulés dans les réserves sont de l'ordre de 15,1 M\$.

Les capitaux propres de la Caisse sont, quant à eux, à un niveau conforme aux exigences minimales réglementaires au 31 décembre 2017.

### État du résultat

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé un résultat d'exploitation de 4,8 M\$, en hausse de 13,6 % par rapport à l'année précédente.

Le revenu d'intérêts totalise 20 M\$, une augmentation de 4,9 % par rapport à l'an précédent. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, augmenté de 8,6 %, pour se situer à 7,4 M\$. Les pertes sur prêts ont été de 835 000 \$, soit 0,1 % de l'ensemble du portefeuille de prêts consentis à nos membres particuliers et entreprises.

Les autres revenus, provenant en majeure partie de la distribution de produits et services des composantes de Desjardins, totalisent 4 M\$, en hausse de 16,2 % par rapport à l'année dernière.

Les autres frais ont connu une faible baisse dans l'ensemble, soit une variation de 1,9 % pour atteindre 11 M\$.

## Fonds de participation

Les placements que les caisses détiennent dans le fonds de dépôt à participation permettent à la Fédération des caisses populaires de l'Ontario de coordonner les investissements dans les filiales du Mouvement Desjardins.

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.

La participation de la Caisse dans le fonds de dépôt à participation est de l'ordre de 31,6 M\$ et le rendement réalisé sur ce placement en fin d'exercice est de 15,2 %.

## Ristournes

De concert avec les autres caisses populaires de l'Ontario, nous avons pris la décision de ne pas verser de ristournes cette année. Cette décision s'appuie sur une réflexion sérieuse dont l'objectif est de maintenir une gestion saine et prudente de notre caisse.

Nous recommandons cependant le versement d'un montant de 100 000 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu pour permettre à la Caisse de contribuer au bien-être de notre communauté en appuyant des projets structurants parce que ces projets ont des retombées positives sur vous et sur l'ensemble de la collectivité.

L'évolution de la ristourne a été l'un des sujets abordés lors du dernier congrès du Mouvement Desjardins. Il a été convenu que la ristourne sera réévaluée dès 2018 dans le but d'être en mesure de reconnaître votre utilisation de produits et de services de Desjardins, incluant non seulement vos prêts et épargnes, mais aussi d'autres produits Desjardins.

Choisir Desjardins,  
c'est participer tous ensemble  
à un milieu plus dynamique!

\* Les variations sont calculées sur les chiffres entiers des états financiers.



## En faire plus avec les technologies

La technologie, en particulier la mobilité, vous offre un accès sans pareil à des outils, des produits et des services offerts par Desjardins, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nous continuons même d'y ajouter de nouvelles fonctionnalités pour encourager votre autonomie financière. Votre utilisation des services nous permet d'être toujours plus performants dans notre prestation de service. En connaissant mieux nos membres et nos clients, nous pouvons personnaliser les offres que nous vous faisons. Nous pouvons même anticiper certains besoins et mieux planifier avec vous les prochaines étapes de votre vie financière.

Nous continuons également d'améliorer les expériences offertes sur tous nos canaux, que ce soit sur Internet, au téléphone, à la Caisse ou aux guichets automatiques. À cet effet, tout le Mouvement Desjardins se prépare au déploiement de nouveaux guichets automatiques. Ces modèles offriront les services nécessaires à vos transactions et assureront une expérience simple et efficace. La Caisse continuera, maintenant comme après leur installation, d'analyser les besoins en termes de services automatisés afin de se positionner en fonction des habitudes financières de ses membres.

## Mettre notre passion à votre service

Nos employés de la Caisse, de Desjardins Entreprises et du Service Signature Desjardins sont présents pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets. Je tiens à souligner leur engagement et leur mobilisation et je les remercie d'avoir choisi Desjardins comme employeur.

Merci également aux administrateurs de la Caisse, des gens qui aiment sincèrement Desjardins, mais aussi profondément leur collectivité et leur région. Votre investissement en temps et en énergie est essentiel pour le développement d'une collectivité stimulante.

# Données financières comparatives

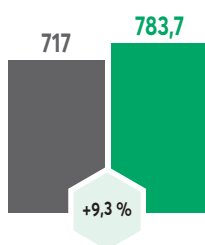
■ 2016  
■ 2017  
◊ Écart

Pour faciliter la lecture des tableaux, les montants ont été arrondis.

## Évolution des éléments du bilan

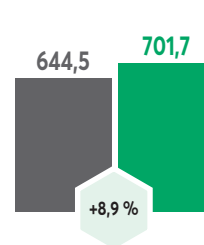
### Actif

(en M\$)



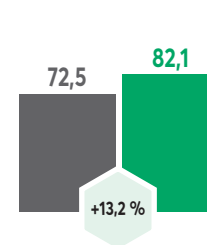
### Passif

(en M\$)



### Capitaux propres

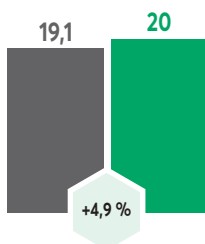
(en M\$)



## Évolution des éléments de l'état du résultat

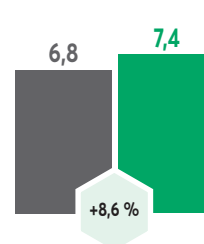
### Revenu d'intérêts

(en M\$)



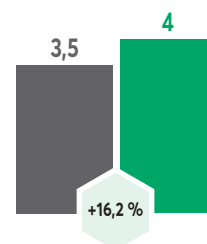
### Frais d'intérêts

(en M\$)



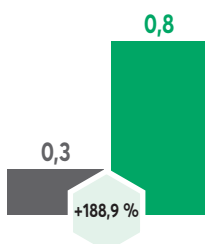
### Autres revenus

(en M\$)



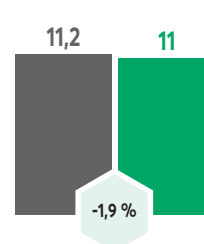
### Charge liée à la provision pour pertes sur prêts

(en M\$)



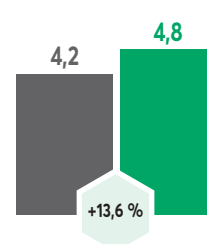
### Autres frais

(en M\$)



### Résultat d'exploitation

(en M\$)







Mme Francine Côté  
Présidente

# Rapport du comité de vérification

Au cours de la dernière année financière, le comité de vérification a assumé ses responsabilités prescrites par la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions* et aux règlements pris en application de celle-ci. Pour ce faire, le comité s'est réuni à sept (7) reprises afin d'effectuer le suivi de l'information financière, du système de contrôle interne et de la gestion intégrée des risques de la Caisse. Conformément à ses règlements administratifs, il a également exercé une surveillance des dimensions éthique, déontologique et coopérative.

Le comité de vérification fait partie intégrante du cadre global d'administration de la Caisse. En collaboration avec la direction générale et les auditeurs, il s'assure que :

- les risques sont évalués et atténués de manière adéquate;
- les rapports sont exacts, soumis en temps opportun et pertinents;
- les actifs et les intérêts des membres sont protégés;
- la conformité est assurée;
- les principes et les règles déontologiques sont respectés.

Le comité de vérification a notamment :

- recommandé au conseil d'administration des mesures à prendre pour protéger l'actif de la Caisse, pour veiller au respect des politiques et des méthodes de prêts et de placements et pour répondre à toute question relative aux politiques financières de la Caisse;
- examiné l'efficacité des pratiques de contrôle interne et de gestion du risque ainsi que des actions de la direction visant à combler les lacunes;
- examiné les politiques et les méthodes régissant la façon dont la Caisse satisfait aux exigences de la Loi et de toute autre loi applicable;
- examiné les rapports des services d'inspection et le suivi préparé par la direction afin de les recommander au conseil d'administration;
- assuré le suivi de la mise en œuvre dans les délais prescrits des mesures convenues;
- examiné les termes de la lettre de mission, le plan d'audit, les honoraires de l'auditeur indépendant et le projet des états financiers audités, et recommandé leur adoption au conseil d'administration.

En choisissant Desjardins,  
vous contribuez à faire  
une différence

## Surveillance des dimensions éthique et déontologique

Chaque année, les administrateurs et les employés de la Caisse renouvellent leur engagement à respecter le Code de déontologie Desjardins. Ce code précise les comportements attendus et ceux jugés non acceptables.

Sur le plan éthique, le comité de vérification s'est assuré que la Caisse, les administrateurs et les employés ont pris en compte les valeurs de Desjardins pour guider leur conduite.

Voici le bilan de la surveillance relative à trois règles déontologiques pour la dernière année.

- Aucune situation de conflit d'intérêts n'a été constatée.
- Les dépôts et les prêts accordés aux personnes assujetties à des restrictions\* à l'égard de la Caisse ont tous été consentis en conformité avec les règles déontologiques qui s'appliquent.
- La Caisse n'a octroyé aucun contrat de fourniture de biens et de services à des personnes visées\*\* par le Code et leurs personnes liées.

## Surveillance de la dimension coopérative

Sur le plan de la dimension coopérative, le comité de vérification doit notamment s'assurer de l'intégration des valeurs de Desjardins dans les pratiques commerciales et les pratiques de gestion de la Caisse. Il doit également veiller à ce que la Caisse contribue au développement de son milieu et à l'éducation économique et financière des membres. Enfin, le conseil s'assure que les membres soient informés sur les sujets d'importance pour eux.

Le comité de vérification est satisfait des travaux réalisés au cours de la dernière année.

Je profite de l'occasion pour remercier les membres du comité pour leur contribution ainsi que la direction générale pour son soutien dans la réalisation de notre mandat.

\* Personnes assujetties à des restrictions : les administrateurs, les dirigeants et le directeur général de la Caisse, les administrateurs de la Fédération des caisses populaires de l'Ontario et leurs personnes liées.

\*\* Personnes visées : les personnes assujetties à des restrictions, les employés de la Caisse et leurs personnes liées.

# Conseil d'administration

## Des administrateurs qui veillent à vos intérêts



**Jean Cloutier**  
Président



**Véronique Perrier**  
Vice-présidente



**Anne Bigras**  
Secrétaire



**Camila Bousquet\***  
Administratrice



**Charles Cloutier**  
Administrateur



**Francine Côté**  
Administratrice



**Nathalie Fauvel\***  
Administratrice



**Claire Lauzon**  
Administratrice



**Sylvie LeVasseur St-Jean\***  
Administratrice



**Maria Medeiros\***  
Administratrice



**Jonathan Trottier**  
Administrateur



**Charles Vigneault**  
Administrateur



**Simon Brunet**  
Jeune dirigeant  
de la relève

\*Administrateurs sortants et rééligibles

## Des gestionnaires compétents, à l'écoute de vos besoins



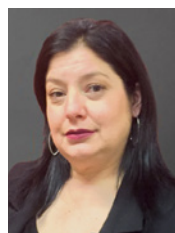
**Denis Beaudry**  
Directeur général



**Stéphane Di-Fraja**  
Directeur  
Développement  
de marché



**Andrée Ruel**  
Directrice  
Marché des particuliers



**Caroline Hébert**  
Directrice  
Services aux membres  
et Opérations

## Comptez sur vos experts en entreprise



Votre centre **Desjardins Entreprises–Ottawa et Est de l'Ontario** est votre allié dans la gestion des nombreux défis qui ponctuent votre parcours d'entrepreneur et de chef d'entreprise. Retrouvez une gamme complète de solutions d'affaires, peu importe votre secteur d'activité, la taille de votre entreprise et son stade de développement.

Hautelement qualifiée, notre équipe d'experts-conseils fera la différence dans la poursuite de vos affaires grâce à leur expertise de pointe dans différents secteurs.

### Desjardins Entreprises– Ottawa et Est de l'Ontario, c'est :

- Un volume d'affaires de 2 G\$
- 6 581 membres entreprises qui nous font confiance
- Une équipe de 57 experts dans la gestion financière des entreprises

### Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30

### SIÈGE SOCIAL

310-1173, chemin Cyrville, Ottawa

### Centres de services

**Casselman** : 641, rue Principale

**Cornwall** : 840, rue Pitt

**Hawkesbury** : 480, rue Principale Est

**St-Isidore** : 4597, rue Sainte-Catherine

☎ 1 855 801-4440



[desjardins.com/  
Entreprises-Ottawa-EstOntario](https://desjardins.com/Entreprises-Ottawa-EstOntario)



**Desjardins**  
Entreprises

**Choisir Desjardins,**  
c'est contribuer à changer  
les choses.

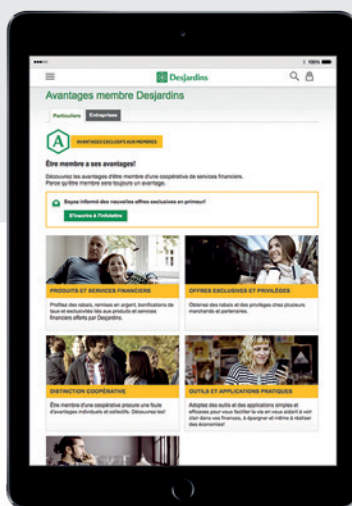


#### AVANTAGES EXCLUSIFS AUX MEMBRES

Être membre du premier  
groupe financier coopératif au  
pays, c'est bénéficier de rabais,  
de remises, d'outils d'épargne,  
de privilèges et de services  
d'assistance.

**43 233 Avantages membre  
Desjardins remis en 2017 pour  
une valeur totale de 108 250 \$**

Découvrez-les tous :  
[desjardins.com/avantages](http://desjardins.com/avantages)



**Centre de services Montfort  
Centre de services Hunt Club**

## Ouverts le samedi

**De 9 h à 14 h**

## Horaire téléphonique prolongé

- 6 h à 22 h en semaine
- 8 h 30 à 16 h la fin de semaine

**613 241-1316**

## Coordonnées et heures d'ouverture

### SIÈGE SOCIAL

147, rue Rideau, Ottawa

|                       |               |
|-----------------------|---------------|
| <b>Lundi et mardi</b> | 9 h 30 à 16 h |
| <b>Mercredi</b>       | 9 h 30 à 18 h |
| <b>Jeudi</b>          | 9 h 30 à 20 h |
| <b>Vendredi</b>       | 9 h 30 à 16 h |

**Centre de services Montfort**  
520, chemin Montréal, Ottawa

|                       |               |
|-----------------------|---------------|
| <b>Lundi et mardi</b> | 9 h 30 à 16 h |
| <b>Mercredi</b>       | 9 h 30 à 18 h |
| <b>Jeudi</b>          | 9 h 30 à 20 h |
| <b>Vendredi</b>       | 9 h 30 à 16 h |
| <b>Samedi</b>         | 9 h à 14 h    |

**Centre de services Champlain**  
1212, rue Wellington Ouest, Ottawa

|                       |               |
|-----------------------|---------------|
| <b>Lundi et mardi</b> | 9 h 30 à 16 h |
| <b>Mercredi</b>       | 9 h 30 à 18 h |
| <b>Jeudi</b>          | 9 h 30 à 20 h |
| <b>Vendredi</b>       | 9 h 30 à 16 h |

**Centre de services Hunt Club**  
2900, promenade Gibford, Ottawa

|                       |               |
|-----------------------|---------------|
| <b>Lundi et mardi</b> | 9 h 30 à 16 h |
| <b>Mercredi</b>       | 9 h 30 à 18 h |
| <b>Jeudi</b>          | 9 h 30 à 20 h |
| <b>Vendredi</b>       | 9 h 30 à 16 h |
| <b>Samedi</b>         | 9 h à 14 h    |

**Plus d'accessibilité et une foule de services...  
Votre caisse sait répondre à vos attentes!**

- [desjardins.com](http://desjardins.com)
- [m.desjardins.com](http://m.desjardins.com)
- 1 800 CAISSES (1 800 224-7737)
- Guichets automatiques
- Dépôt mobile de chèques

[desjardinsottawa.ca](http://desjardinsottawa.ca)

Suivez-nous!

**Desjardins**  
Caisse populaire  
Rideau-Vision d'Ottawa