

Rapport annuel 2017

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



Desjardins
Caisse populaire Trillium

Faits saillants

La Caisse populaire Trillium, c'est :

- **une institution financière accessible et avant-gardiste, en contact étroit avec ses 25 249 membres :**
 - 8 centres de services et 12 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 :**
 - 103 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

Nous travaillons toujours dans l'intérêt de nos membres et clients.



Choisir Desjardins, c'est faire une différence dans votre vie et dans celle des autres. C'est participer à un mouvement coopératif qui soutient vos projets et vos rêves et qui répond à vos besoins et à ceux de votre communauté.



M. Pierre Benoit
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 Trillium.

Un moteur de développement durable

En 2017, notre caisse a enregistré un résultat d'exploitation de 7,3 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.

Grâce à 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 98 324 \$ grâce à ce fonds. À cette somme s'ajoutent 152 445 \$ en dons et en commandites ainsi que 224 125 \$ remis sous forme d'Avantages membre Desjardins. Ce sont donc 474 894 \$ qui ont été versés à nos membres et à nos collectivités.

Parmi les contributions à souligner en 2017, pensons à notre soutien important pour l'ouverture du Carrefour santé de Limoges, le renouvellement de notre investissement dans le programme Mes finances, mes choix^{MD} et des appuis majeurs à l'Université Saint-Paul et à La Cité. Vous pourrez en apprendre davantage en consultant notre bilan de la distinction coopérative.

C'est grâce à l'engagement de ses membres que la Caisse populaire Trillium, 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 25 249 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 Interac sur les virements entre personnes. 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 qui a ouvert ses portes en décembre 2017. 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. Normand Leroux, 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 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. Normand Leroux
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 Trillium 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

Fort d'un volume d'affaires sous gestion de 2,32 G\$, en hausse de 8 % par rapport à 2016, la Caisse est en très 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 1,09 G\$, une hausse de 5,8 % par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 946,2 M\$, en augmentation de 4,7 %.

Le passif de la Caisse est de 980,4 M\$, affichant une croissance de 5,3 %. Les dépôts totalisent désormais 800,7 M\$, une variation à la hausse de 7,1 %, tandis que les emprunts de votre caisse ont diminué de 2,9 % et se chiffrent maintenant à 161,9 M\$.

Toujours au 31 décembre 2017, les capitaux propres ont connu une bonne hausse, passant à 107,2 M\$, soit une croissance de 10,9 %. Outre le capital-actions, les capitaux propres sont constitués des résultats non distribués qui se chiffrent désormais à 70,9 M\$. Les fonds accumulés dans les réserves sont de l'ordre de 16,1 M\$.

Les capitaux propres de la Caisse sont, quant à eux à un niveau conforme aux exigences minimales réglementaires de l'Ontario au 31 décembre 2017. Toutefois, les cibles du Mouvement Desjardins, en lien avec les exigences réglementaires en fonction des Accords de Bâle, ne sont pas atteintes.

État du résultat

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé un résultat d'exploitation de 7,3 M\$, en hausse de 22,9 % par rapport à l'année précédente.

Le revenu d'intérêts totalise 29,3 M\$, une augmentation de 1,5 % par rapport à l'an précédent. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, augmenté de 0,2 %, pour se situer à 10,4 M\$.

Les pertes sur prêts ont été de 392 000 \$, soit 0,04 % 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 6,7 M\$, en hausse de 3,5 % par rapport à l'année dernière.

Les autres frais ont connu une baisse modérée de 2,4 % dans l'ensemble pour atteindre 18 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 41,9 M\$ et le rendement réalisé sur ce placement en fin d'exercice est de 15,3 %.

Ristournes

De concert avec les autres caisses populaires de l'Ontario, nous avons pris la décision de ne pas verser de ristournes individuelles 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 300 000 \$ 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 en 2019 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. Nous avons la volonté de verser des ristournes individuelles selon le nouveau format, dès 2019.

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 au cours des 12 prochains mois. 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 au président M. Pierre Benoit et 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

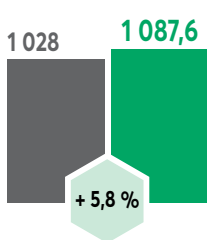
Pour faciliter la lecture des tableaux, les montants ont été arrondis.

■ 2016
■ 2017
◡ Écart

Évolution des éléments du bilan

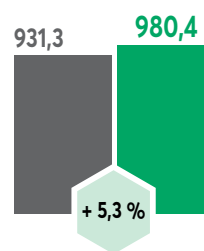
Actif

(en M\$)



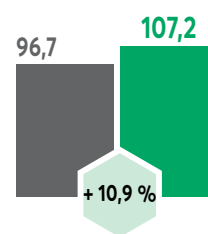
Passif

(en M\$)



Capitaux propres

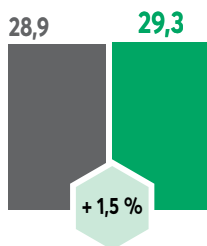
(en M\$)



Évolution des éléments de l'état du résultat

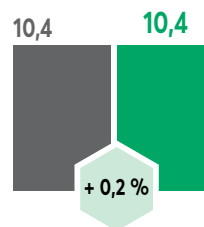
Revenu d'intérêts

(en M\$)



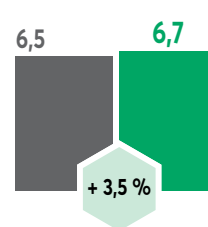
Frais d'intérêts

(en M\$)



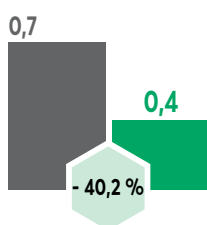
Autres revenus

(en M\$)



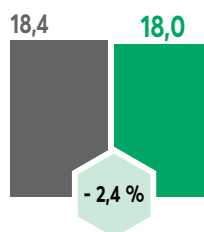
Charge liée à la provision pour pertes sur prêts

(en M\$)



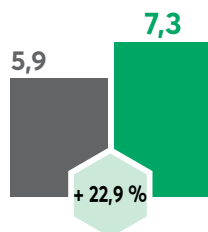
Autres frais

(en M\$)



Résultat d'exploitation

(en M\$)



Conseil d'administration

Comité exécutif



Pierre Benoit
Président



Gilles Leroux*
Vice-président



Stéphane Trottier
Président de la Fédération
des caisses populaires de
l'Ontario



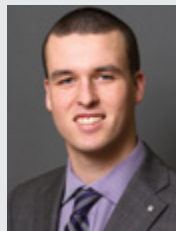
Harold Boeck
Administrateur



André Brisebois
Administrateur



Johanne Lacombe*
Administratrice



Vincent Marleau*
Administrateur

**Des administrateurs
qui veillent
à vos intérêts**

Administrateurs



Patrick Boucher*



Jocelyn Duquette



Sabrina Leblanc*



**Martine
Nolin-Simard**



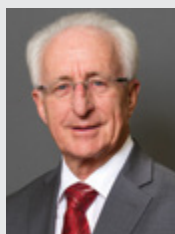
Geneviève Evelyn Patry



Denis Pommainville



Geneviève Robineau*



Germain Souigny



Katherine Charron
Jeune dirigeante
de la relève

Afin de s'assurer que votre caisse demeure à l'image de ses membres, son conseil d'administration a adopté une politique d'engagement volontaire sur la représentativité de ses administrateurs. Nous prenons donc des mesures pour équilibrer la composition du conseil afin qu'il soit représentatif de nos membres, notamment quant à la parité hommes-femmes. Si vous souhaitez vous impliquer au sein de la Caisse, nous vous invitons à démontrer votre intérêt à devenir un administrateur.

* Administrateurs sortants et rééligibles

Des gestionnaires compétents, à l'écoute de vos besoins



Normand Leroux
Directeur général



Pascale Bazinet
Directrice Soutien à
la direction générale
et aux opérations



David Bizier
Directeur
Développement
de marché Retraite



Anne Boucher
Directrice
Développement de
marché Préparation à
la retraite



Linda Bourgon
Directrice adjointe
Soutien aux ventes



Sabah Boumane
Directrice
Développement
de marché Démarrage
et milieu de vie active



Christine Villeneuve
Directrice
Services aux membres

Coordonnées et heures d'ouverture

Centre de services Orléans (SIÈGE SOCIAL)

2591, boulevard St-Joseph, Orléans
613 824-6363

TOUS LES SERVICES

Lundi et mardi	9 h à 17 h
Mercredi et jeudi	9 h à 19 h
Vendredi	9 h à 17 h
Samedi	9 h à 16 h

Centre de services Cyrville

1173, chemin Cyrville, Ottawa
613 745-2123

TOUS LES SERVICES

Lundi et mardi	9 h à 16 h
Mercredi	9 h à 18 h
Jeudi	9 h à 20 h
Vendredi	9 h à 18 h
Samedi	9 h à 16 h

Centre de services Hammond

3118, chemin Gendron, Hammond
613 487-2073

TOUS LES SERVICES

Lundi et mardi	9 h 30 à 16 h
Mercredi	9 h 30 à 18 h
Jeudi	9 h 30 à 20 h
Vendredi	9 h 30 à 16 h

Centre de services Innes

4434, chemin Innes, Orléans
613 824-6363

TOUS LES SERVICES

Lundi et mardi	9 h à 17 h
Mercredi et jeudi	9 h à 19 h
Vendredi	9 h à 17 h

Centre de services Limoges

523, chemin Limoges, Limoges
613 443-3457

TOUS LES SERVICES

Lundi et mardi	9 h 30 à 16 h
Mercredi	9 h 30 à 18 h
Jeudi	9 h 30 à 20 h
Vendredi	9 h 30 à 16 h

Centre de services Notre-Dame-des-Champs

3713, chemin Navan, Ottawa
613 824-5808

TOUS LES SERVICES

Lundi et mardi	9 h 30 à 16 h
Mercredi	9 h 30 à 18 h
Jeudi	9 h 30 à 20 h
Vendredi	9 h 30 à 16 h

Centre de services Rockland

1545, rue Laurier, Rockland
613 446-5154

TOUS LES SERVICES

Lundi et mardi	9 h à 17 h
Mercredi	9 h à 18 h
Jeudi	9 h à 20 h
Vendredi	9 h à 18 h
Samedi	9 h à 16 h

Centre de services Vanier

214, chemin Montréal, Ottawa
613 741-3900


TOUS LES SERVICES

Lundi et mardi	9 h à 16 h
Mercredi et jeudi	9 h à 18 h
Vendredi	9 h à 16 h

Centre de services Orléans Centre de services Cyrville Centre de services Rockland

Ouverts le samedi

De 9 h à 16 h

Suivez-nous! 

desjardins.com/caisse-trillium

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.

Votre caisse au bout du fil



Accessible 7 jours sur 7

Prise de rendez-vous,
information, transactions...
Parlez avec un conseiller :

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

Composez le 613 824-6363.

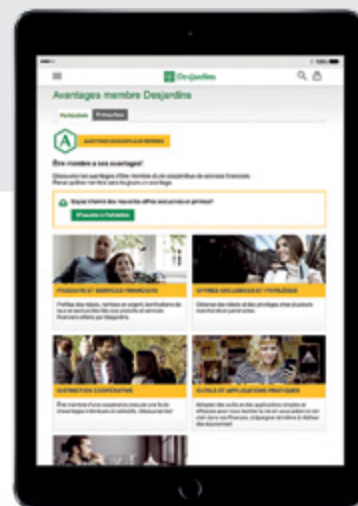


AVANTAGES EXCLUSIFS AUX MEMBRES

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.

**67 334 Avantages membre
Desjardins remis en 2017
pour une valeur totale
de 224 125 \$**

Découvrez-les tous :
desjardins.com/avantages



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



desjardins.com



m.desjardins.com



1 800 CAISSES (1 800 224-7737)



Guichets automatiques



Dépôt mobile de chèques



Desjardins
Caisse populaire Trillium